

## Valence

Hôtel de Ville - Manouchian - Faventines -

La Gare - Hugo Balzac Chevandier -

Chamfort - Chareton Est et Ouest



**Auteur :** Jean-Pierre UWIMANA – Jean-Jacques BERTRAND

**Date :** 17 avril 2023

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Cadre général de la Délégation de Service Public</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Caractéristiques principales du contrat</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Composition des équipes</b> .....	<b>7</b>
1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation .....	7
1.3.2 Organisation .....	8
1.3.3 Formation .....	11
<b>2 Compte-rendu clients-services</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Enquête de satisfaction</b> .....	<b>12</b>
2.1.1 Satisfaction globale .....	13
2.1.2 Satisfaction installation et ambiance du parking .....	14
2.1.3 Satisfaction équipements.....	14
2.1.4 Satisfaction encaissements, paiement, tarifs .....	15
2.1.5 Satisfaction sécurité .....	15
2.1.6 Satisfaction contact avec le personnel.....	16
2.1.7 Conclusion.....	17
<b>2.2 Communication &amp; actions commerciales 2022</b> .....	<b>18</b>
2.2.1 Campagnes institutionnelles et informatives nationales .....	18
2.2.2 Campagnes promotionnelles nationales.....	22
2.2.3 Les partenariats nationaux .....	23
2.2.4 Marketing et communication locale.....	24
<b>2.3 Services Q-Park</b> .....	<b>26</b>
<b>2.4 Gestion des réclamations</b> .....	<b>27</b>
<b>3 Compte-rendu technique</b> .....	<b>28</b>
<b>3.1 Equipements</b> .....	<b>28</b>
<b>3.2 Travaux de renouvellement</b> .....	<b>31</b>
<b>3.3 Maintenance générale</b> .....	<b>32</b>
<b>3.4 Démarche QSE</b> .....	<b>33</b>
<b>4 Compte-rendu financier</b> .....	<b>35</b>
<b>4.1 Politique tarifaire &amp; évolution</b> .....	<b>35</b>
<b>4.2 Fréquentation &amp; recettes</b> .....	<b>38</b>
4.2.1 Analyse globale.....	38
4.2.2 Analyse détaillée .....	40
4.2.3 Amodiations .....	51
<b>4.3 Compte de résultats</b> .....	<b>52</b>
<b>5 Annexes</b> .....	<b>54</b>

## Préambule

En date du 30 juin 1999, la ville de Valence a signé une délégation de service public avec la société Parcofrance lui confiant ainsi la modernisation de 3 parcs en ouvrage (Gare, Hugo-Balzac et Hôtel de Ville) ; la conception et la construction d'un parc en ouvrage (Faventines) ; et enfin la modernisation, la transformation, et l'exploitation de 4 parcs de surface (Chamfort, Chareton Est et Ouest, Chevandier).

La société Valentinoise de Stationnement SA, filiale à 100 % de Parcofrance, s'est ensuite substituée à Parcofrance. La mise en œuvre des moyens d'exploitation tant humains que matériels a été confiée à la Société Parcofrance Services, filiale à 100 % de Parcofrance. Il est à noter que les sociétés Parcofrance et Parcofrance Services sont respectivement devenues Q-Park France et Q-Park Services au cours de l'année 2003. En 2011, ces deux sociétés ont été fusionnées et Q-Park Services est devenu Q-Park France par décision de l'assemblée générale.

Le présent rapport a pour but de rendre compte, conformément aux articles 46, 47, 48 et 49 du contrat de concession, du fonctionnement financier et technique du contrat.

Les parties se sont rapprochées au cours de l'exercice 2015 afin de mettre en œuvre de nouvelles dispositions contractuelles par l'intermédiaire de l'avenant 7.

Cet avenant vient intégrer la loi Hamon relative à la consommation rendant obligatoire la tarification à 15 minutes au 1<sup>er</sup> juillet 2015 et précise les modalités d'indexation de la tarification pour les années à venir. Il prévoit aussi, la réintégration des recettes du parc de la gare à hauteur de 30 % au montant des recettes prises en compte pour le calcul de la redevance variable à la collectivité.

En 2017 et dans l'intention d'une part de réhabiliter le quartier Manouchian et ses alentours, et d'autre part de faire face à la pénurie de places de parking sur ce secteur, la Ville a souhaité requalifier la place Manouchian afin d'y implanter un parc de surface, au-dessus du parc en ouvrage de l'Hôtel de Ville.

L'avenant 8 vient fixer l'aménagement et l'exploitation de cette poche de stationnement de 58 places.

En 2018, l'avenant 9 vient préciser les spécifications techniques des revêtements de sol pour les voies de circulation du mail central.

Le parc a été réceptionné avec les services de la ville en mai 2019 permettant une mise en exploitation à cette même période.

En 2021, l'avenant 10 permet la commercialisation d'un nouveau produit d'abonnement sur le parking Chamfort. L'avenant 11 en date du 17 novembre 2021 précise le calcul de la redevance variable et de revenir à la rédaction initiale de l'article 44 du contrat.

En 2022, l'avenant 12 permet la commercialisation d'un nouveau produit d'abonnement sur le parking Faventines et modifier les tarifs d'abonnements dédiés aux résidents et aux pendulaires afin de conserver une cohérence avec les produits résidents instaurés en voirie.

A fin 2022, le résultat net comptable de ce contrat est de 822 K€ HT. Par ailleurs, il convient aussi de noter que le résultat financier cumulé de la concessionnaire est en deçà de 540 K€ HT du BP initial.

## 1 Cadre général de la Délégation de Service Public

### 1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés : 10

Durée du contrat : 30

Caractéristiques des parcs :

Parcs	Type E/SE/A*	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte
Faventines	E	247	5	Mixte
Hôtel de Ville	E	330	3	Mixte
Hugo-Balzac	E	430	3	Mixte
Gare	E	333	2	Mixte
Manouchian	A	57	Surface	Mixte
Chevandier	A	98	Surface	Mixte
Chareton Ouest	A	100	Surface	Mixte
Chareton Est	A	100	Surface	Mixte
Chamfort	A	200	Surface	Mixte

(\* E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Faventines	24h/24	7j/7	Rue Faventines
Hôtel de Ville	24h/24	7j/7	Place Manouchian
Hugo-Balzac	24h/24	7j/7	Rue Balzac
Gare	24h/24	7j/7	Rue Denis Papin
Manouchian	24h/24	7j/7	Place Manouchian
Chevandier	24h/24	7j/7	Rue Chevandier
Chareton Ouest	24h/24	7j/7	Place Chareton
Chareton Est	24h/24	7j/7	Avenue Sadi Carnot
Chamfort	24h/24	7j/7	Rue Paul Bert

Le parc de la gare reste le point névralgique de notre exploitation et de l'accueil des clients.

(\* E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

## 1.2 Faits marquants de l'exercice

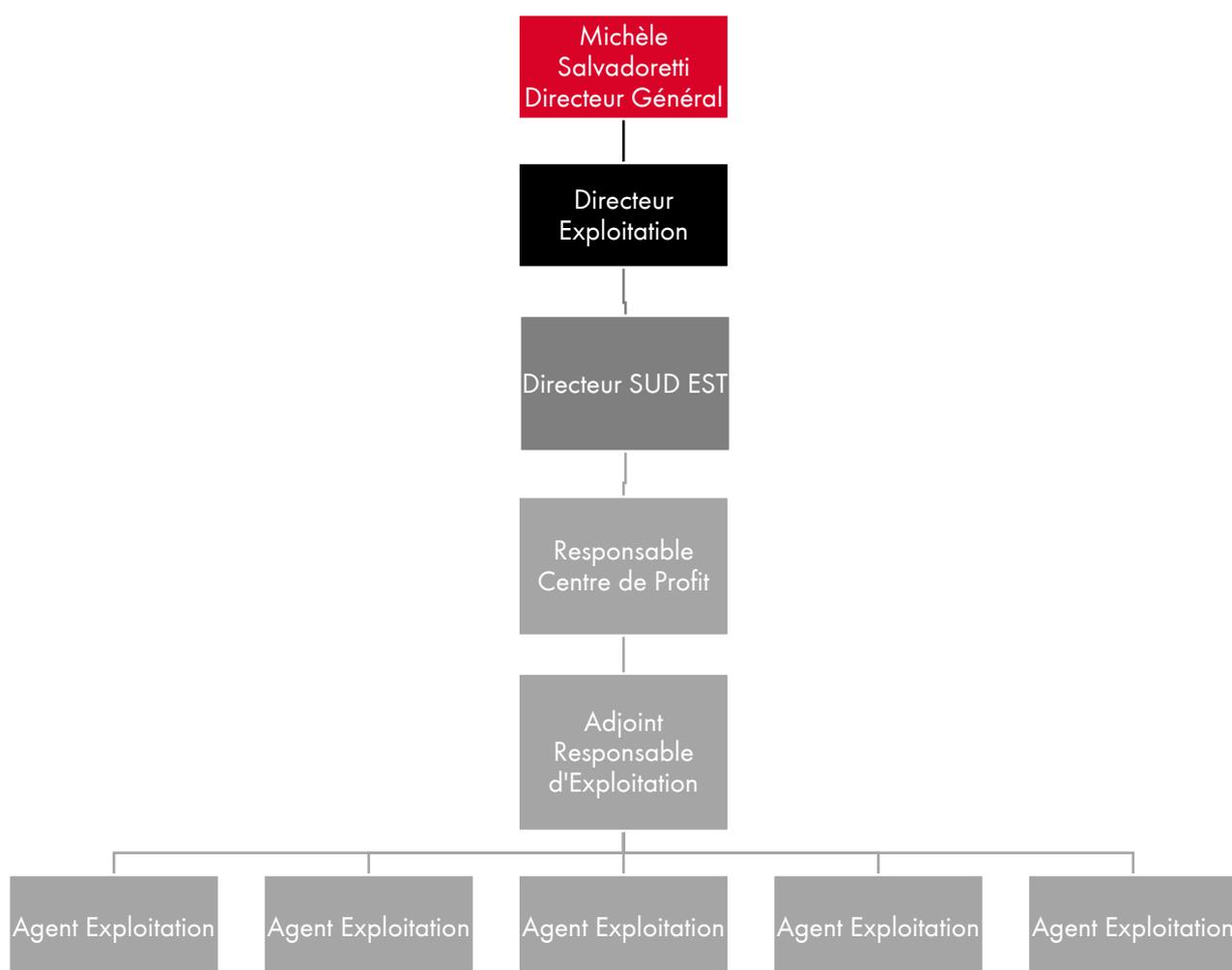
Après deux années de perturbations liées à la crise sanitaire, nous avons retrouvé à partir du second trimestre 2022 une activité similaire à 2019. Les équipes Q-Park se sont mobilisées afin d'accompagner la reprise d'activité et de garantir la sécurité de nos ouvrages et la qualité d'accueil pour notre clientèle.

- I En 2022, les principaux faits marquants ont été :
  - I Au cours du 1<sup>er</sup> trimestre,
    - I Levée des restrictions sanitaires dans les lieux publics,
    - I Adaptation de l'organisation d'exploitation en lien avec l'activité du parc,
  - I Au cours de l'année,
    - I Participation active des équipes Q-Park pour l'accueil des événements culturels et sportifs en centre-ville,
    - I Finalisation des travaux de reprise de structure sur les Atriums autour du Kiosque Peynet,
    - I Renouvellement de l'ensemble du matériel de péage.



## 1.3 Composition des équipes

### 1.3.1 Organigramme & équipe d'exploitation



## 1.3.2 Organisation

L'effectif est constitué d'un Responsable de Centres de Profit, d'un adjoint au Responsable d'Exploitation et de cinq agents d'exploitation. Une présence humaine mutualisée sur l'ensemble de la ville est assurée de 6h00 à 20h30 tous les jours. Les statistiques de fréquentation des parcs nous permettent d'adapter la présence du personnel aux besoins du service, et ainsi, ponctuellement, cette organisation peut être renforcée.

Afin de garantir à nos clients qualité et sécurité, les parcs sont en télégestion 24/24h depuis le centre de contact technique de Portes-lès-Valence qui dispose de moyens de supervision humains et techniques pour apporter à chaque client une réponse adaptée.

Ses missions sont les suivantes :

- | Orienter et informer la clientèle de nos parcs
- | Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)
- | Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance
- | Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites
- | Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle

Afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes, les parcs et ses usagers bénéficient d'une surveillance des alarmes techniques 24h/24 7j/7 par une équipe formée pour réagir de façon appropriée lors de la survenance d'un événement.

L'ensemble des collaborateurs suivent une formation habilitation électrique (H0.B0.).

Par ailleurs, ils sont également formés S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) ainsi qu'un opérateur par poste S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).

Après avoir exercé l'emploi d'agent de service de sécurité incendie pendant 1607 heures durant les vingt-quatre derniers mois, ils se présentent à la formation permettant la délivrance du diplôme de chef d'équipe de service de sécurité incendie et d'assistance à personnes (SSIAP 2).

Cette formation fait l'objet d'un recyclage périodique afin d'être au fait de la réglementation en matière de sécurité incendie. Elle offre la garantie d'une réaction appropriée et rapide en cas de sinistre.

## I Missions du Responsable de Centre de Profit :

- I Les relations courantes avec la Mairie et les commerçants
- I Les relations avec les intervenants extérieurs
- I L'accueil et les relations avec la clientèle
- I La gestion administrative des abonnés
- I L'analyse de la fréquentation horaire et abonnée
- I La collecte des fonds et les remises en banque
- I Le reporting mensuel auprès de la comptabilité
- I Veiller à l'entretien du contrôle d'accès
- I Veiller à l'entretien des parcs
- I L'émission des bons de commande en adéquation avec les budgets
- I La gestion des stocks
- I Les actions commerciales locales
- I Les plannings et le management du personnel

## I Missions du Responsable d'Exploitation :

- I Assistance au responsable d'Exploitation
- I L'accueil et les relations avec la clientèle
- I La gestion administrative des abonnés
- I Les encaissements du parc
- I La collecte des fonds et les remises en banque
- I L'entretien et la maintenance du contrôle d'accès
- I Diagnostiquer les pannes et dysfonctionnements
- I Veiller à l'entretien des parcs
- I La gestion des stocks
- I Encadrer les essais et contrôles de sécurité
- I Veiller au respect des plannings et des procédures
- I Le management du personnel

## I Missions de l'Agent d'Exploitation :

- I L'accueil et les relations avec la clientèle
- I La gestion administrative des abonnés
- I Les encaissements de la gestion du parc
- I Participer à la collecte des fonds et aux remises en banque
- I L'entretien du contrôle d'accès
- I L'entretien et la surveillance des parcs
- I La gestion des stocks



## 1.3.3 Formation

Nous proposons chaque année des formations personnalisées en fonction des besoins. Pour ce faire, nous évaluons nos collaborateurs et nous faisons un bilan de leurs compétences et connaissances. Ce travail nous permet de faire un suivi pour orienter et aider nos collaborateurs à développer leurs compétences individuelles.

Compte tenu de notre activité, l'une des priorités de Q-Park est le développement des compétences de ses collaborateurs. Ainsi cela fait plus de 10 ans que nous agissons pour former l'ensemble de nos équipes à la sécurité incendie (Equipier de 1ère intervention) ; la sécurité des personnes (Sauveteur Secouriste du Travail) ; et la sécurité de nos collaborateurs notamment liés aux dangers électriques (BE Manoeuvre). Par ailleurs nous organisons le recyclage de ces formations tous les deux ans afin de maintenir intactes ces connaissances.

Les formations proposées par le Groupe Q-Park ont pour objectifs d'apporter des connaissances « techniques » et/ou « d'assistance aux personnes » à nos collaborateurs. Le but recherché est d'offrir à nos clients Qualité et Sécurité tout en améliorant l'environnement dans lequel ils stationnent. Par ailleurs, Q-Park met l'accent sur la transversalité en encourageant les formations internes et le partage des connaissances entre ses équipes.



## 2 Compte-rendu clients-services

### 2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés, horaires et réservation répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

Cette année l'administration du questionnaire horaire s'est faite 100% en ligne grâce à un jeu concours. Ainsi tous les clients qui répondaient intégralement au questionnaire étaient automatiquement inscrits pour le tirage au sort. Les lots proposés étaient orientés autour du thème de la mobilité et du bien-être : vélos et trottinettes électriques, vélos classiques, cartes essence, bon d'achat pour réserver son stationnement sur q-park.fr, bon d'achat Décathlon, box découverte, etc.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
<b>Juin 2022 - Février 2023</b>	Juin 2022 - Février 2023
Nombre de clients interrogés (horaires + abonnés + résa)	241

**GRAND JEU-CONCOURS**

VALEUR TOTALE DES LOTS À GAGNER DE PLUS DE 0 000€

ET D'AUTRES LOTS...

**Participez à notre enquête satisfaction !**

**Tentez votre chance !**

! Pour participer, scannez le QR Code ou rendez vous sur [q-park.fr/jeu-concours](http://q-park.fr/jeu-concours), répondez à notre questionnaire de satisfaction et inscrivez-vous au tirage au sort pour tenter de gagner l'un des nombreux lots mis en jeu.

[www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

**Q-PARK** VOTRE PARKING EN QUELQUES CLICS !

**FÉLICITATIONS ! VOUS AVEZ GAGNÉ !**

Cher(e) client(e),

Vous avez récemment participé à notre Grande Enquête Satisfaction. Toutes nos félicitations !

Votre email a été tiré au sort le 3/03/2023 par l'étude G.W.A La Défense Ile de France Ouest, huissiers de justice.

Nous sommes heureux de vous informer que vous avez gagné : **une carte services Total d'une valeur de 20€.**

Nous vous invitons à nous contacter par retour de mail sous 15 jours à l'adresse [jeu-concours@q-park.fr](mailto:jeu-concours@q-park.fr), en nous indiquant vos nom, prénom, adresse postale et numéro de téléphone (pour une bonne livraison de votre lot).

À défaut de réception de ces informations par nos services dans ce délai, nous considérerons que vous avez renoncé à votre dotation et en conséquence, celle-ci ne vous sera pas adressée.

Merci encore d'avoir répondu à notre questionnaire et nous vous souhaitons de bien profiter de votre cadeau.

Cordialement,

Michèle Salvadoretti,  
Directeur Général

**NAVIGUEZ** Consultez nos cartes de parking  
**P** TRANQUILLITÉ Réservez votre parking à l'avance  
**DISPONIBILITÉ** Réservez votre parking à l'avance  
**FLÉXIBILITÉ** Réservez votre parking à l'avance

Une question ? Consultez notre FAQ ou contactez-nous.

**FÉLICITATIONS !**

Cher(e) client(e),

Nous avons le plaisir de vous offrir ce cadeau suite à votre participation à notre Grande Enquête Satisfaction pour laquelle vous avez été tiré(e) au sort.

Profitez-en bien !  
Et à très vite dans l'un des parkings Q-Park.

**Q-PARK**  
[www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

Quality in parking

## 2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants et en légère hausse. En effet, nos clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 6.9/10 contre 6.8/10 en 2021.

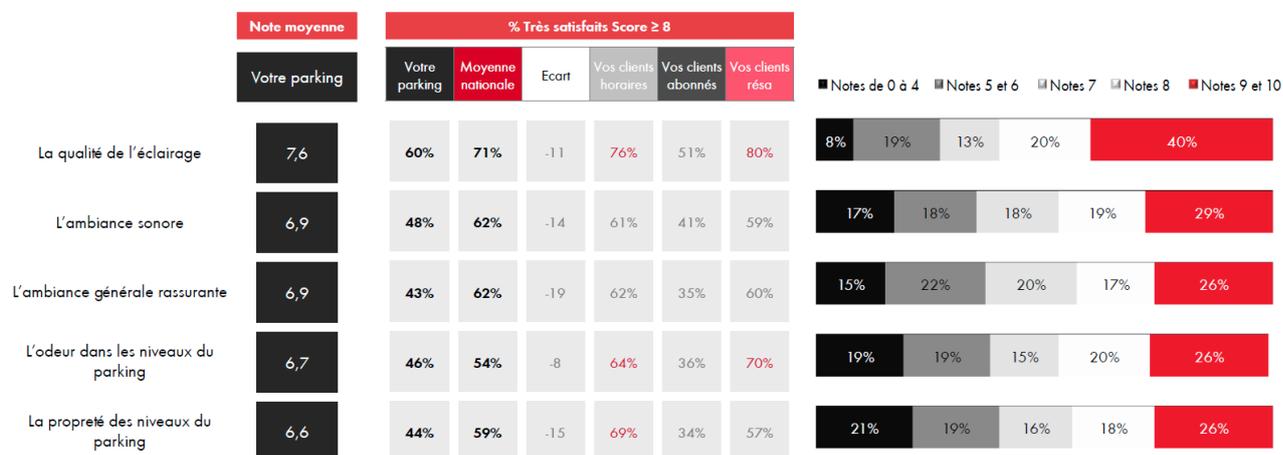
- | 48% de l'ensemble des clients donnent une note de 8.
- | 81% des clients horaires donnent une note de 8.
- | 36 % des clients abonnés donnent une note de 8.
- | 63 % des clients résa donnent une note de 8.

Ces résultats sont très représentatifs de notre moyenne nationale puisque nous observons d'une manière générale les mêmes évolutions par thèmes.

Malgré nos efforts concernant l'aspect sécuritaire de nos parcs avec la visibilité du personnel, le renforcement de la vidéo-surveillance cet item reste toujours en dessous de nos objectifs. Aussi, nous observons un retrait de la satisfaction avec notre service client puisque nous avons privilégié le traitement par mail afin de limiter les rendez-vous directement sur le parc afin de respecter les mesures sanitaires. Aussi nous observons une baisse de la satisfaction des clients abonnés vraisemblablement due aux travaux de renouvellement du matériel de péage pendant la période sondée.



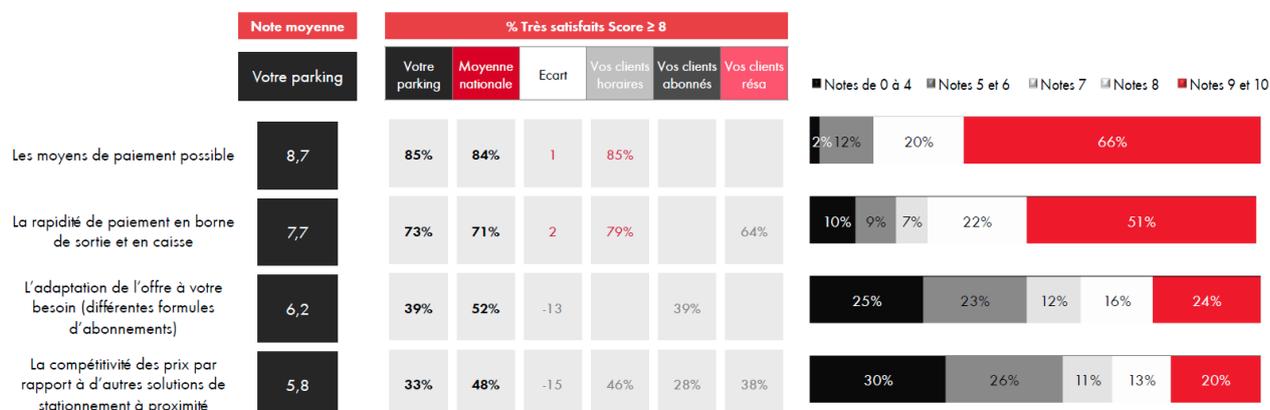
## 2.1.2 Satisfaction installation et ambiance du parking



## 2.1.3 Satisfaction équipements



## 2.1.4 Satisfaction encaissements, paiement, tarifs



## 2.1.5 Satisfaction sécurité



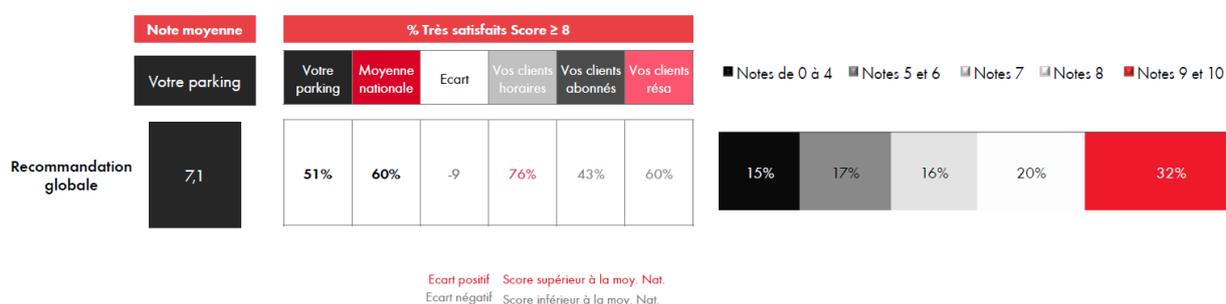
## 2.1.6 Satisfaction contact avec le personnel



## 2.1.7 Conclusion

Le niveau satisfaction global des parcs est très satisfaisant, l'accueil réservé à nos clients est apprécié. Ils se sentent en sécurité dans nos ouvrages et sont globalement satisfaits.

A la question : « conseillerez-vous ce parking à vos proches ? » 51% des personnes interrogées répondent oui, et recommandent leur parc de stationnement avec une note de 7.1/10.



## 2.2 Communication & actions commerciales 2022

### 2.2.1 Campagnes institutionnelles et informatives nationales

#### I Favoriser la réservation en ligne – Campagne Mars 2022

**Pratique, facile... et rapide !**

Réservez votre place sur **q-park.fr**

- ! Votre place de stationnement est garantie rien que pour vous,
- ! Bénéficiez d'offres préférentielles exclusives...
- ! Dans plus de 120 parkings !

[www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

**PRATIQUE, FACILE... ET RAPIDE !**  
RÉSERVEZ VOTRE PLACE SUR [parkingsparisladefense.fr](http://parkingsparisladefense.fr)

- » Votre place de stationnement est garantie rien que pour vous.
- » Bénéficiez d'offres préférentielles exclusives sur internet...
- » Avec plus de 9 parkings idéalement situés à La Défense, il y a toujours une place là où vous le souhaitez !

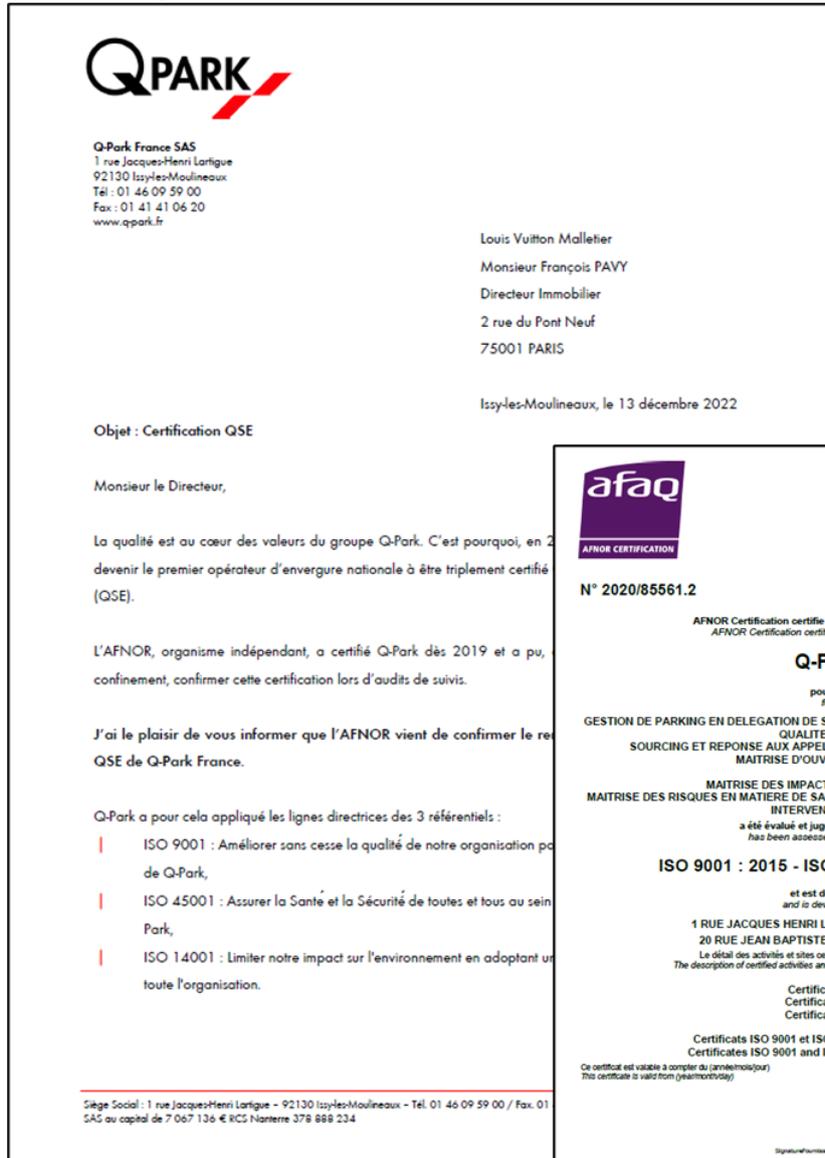
**AVANTAGES DE LA RÉSERVATION :**  
- à la date et à l'heure de votre choix,  
- d'une place disponible & garantie,  
- toute sérénité sans vous soucier du fait de vous passer à vous gêner !

Les Parkings de Paris La Défense avec **Q-PARK**

Service Clients Q-Park  
Parking Centre Grande Arche  
Tél. au 01.47.78.16.52  
[rgs.parisladefense@q-park.fr](mailto:rgs.parisladefense@q-park.fr)



- I Communiquer avec nos partenaires sur les actualités, événements et nouveautés de Q-Park.
- I Plusieurs courriers personnalisés ont été envoyés tout au long de l'année 2022. Ces derniers ont complété les échanges réguliers qu'il pouvait y avoir entre nos équipes locales et les services des délégués.



## I Participation au Salon des Maires 2022

Q-Park était présent au Salon des Maires en novembre dernier au Parc des Exposition de la Porte de Versailles. Ce salon rassemble l'ensemble des sociétés de services aux collectivités et c'est donc tout naturellement que le stationnement y a été intégré. Au-delà du stand Q-Park, Michèle Salvadoretti, Directrice Générale Q-Park France, s'est prêtée au rôle d'animatrice de la table ronde « Stationnement & RSE : une filière engagée pour les villes ». A ses côtés, Monsieur Franck Masselus, Adjoint au Maire de Chartres & Eric Raddaz, Directeur Général de la société Gagnepark. 1 heure d'échanges enrichissants qui ont démontré les synergies entre constructeurs, opérateurs & collectivités en faveur d'une mobilité plus responsable & durable.

## I Déploiement des bornes électriques

Q-Park a sélectionné pour une durée de 3 ans IZIVIA, filiale d'EDF dédiée à la mobilité électrique. Ce contrat permettra de déployer plus de 4000 nouvelles bornes de charges semi rapides (7/22 kW) en centre-ville sur l'ensemble des 70 villes où Q-Park est présent. Un déploiement unique axé sur le service client, qui permettra à Q-Park de disposer d'un des plus grands parcs de bornes installées en France à ce jour dans les parkings en cœur de ville, équipement aujourd'hui plus qu'attendu en centre-ville.

Le planning prévisionnel prévoit l'équipement de plus de 1000 bornes en 2023, puis une accélération du déploiement avec 1500 bornes en 2024. Grâce à ce partenariat ambitieux, Q-Park se positionne comme un acteur essentiel dans le service de la charge des véhicules électriques. En 2022 et pour les années à venir, nous confirmons ainsi nos engagements d'acteur de la mobilité décarbonée, au service de la ville de demain.



## I Offres promotionnelles

- I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectués des réservations en ligne
  - o Campagne emailing envoyée en octobre à **135 365** clients dans toute la France



## 2.2.2 Campagnes promotionnelles nationales

### I Offres promotionnelles

- I Proposer des offres de reprises d'activités aux clients ayant déjà effectué des réservations en ligne
  - o Campagne emailing envoyée en octobre à **102 882** clients dans toute la France



### I Jeu-Concours

- I De juin 2021 à début 2022, Q-Park a sondé ses clients & abonnés dans le cadre d'une enquête qualitative. Le but, répondre à notre enquête tout en tentant de gagner de beaux lots : Trotinettes électriques ; vélo etc.



## 2.2.3 Les partenariats nationaux

### I Waze



Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, avec plus de 20 millions d'utilisateurs actifs par mois en France soit près d'1 automobiliste français sur 2, qui se place comme le media incontournable dans la mobilité. Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park pour le guider jusqu'à l'entrée de ce parc.

### I Petit Futé



Petit Futé référence les points d'intérêt à ne pas manquer dans une ville ou une région. Insertion des informations des parkings Q-Park sur les guides Petit Futé digitaux, mise en avant des offres du parking sur tous les points d'intérêts référencés par Petit Futé lorsqu'un parking est accessible dans un périmètre de 500m.

### I Mappy



Mappy facilite les déplacements des Français en proposant le comparateur de déplacement multimodal, le plus exhaustif du marché. Véritable assistant mobilité, le site et l'application de la marque permettent aux utilisateurs de comparer 13 modes de transport, tant pour leurs trajets du quotidien que pour des trajets touristiques, partout en France.

### I VIA Michelin

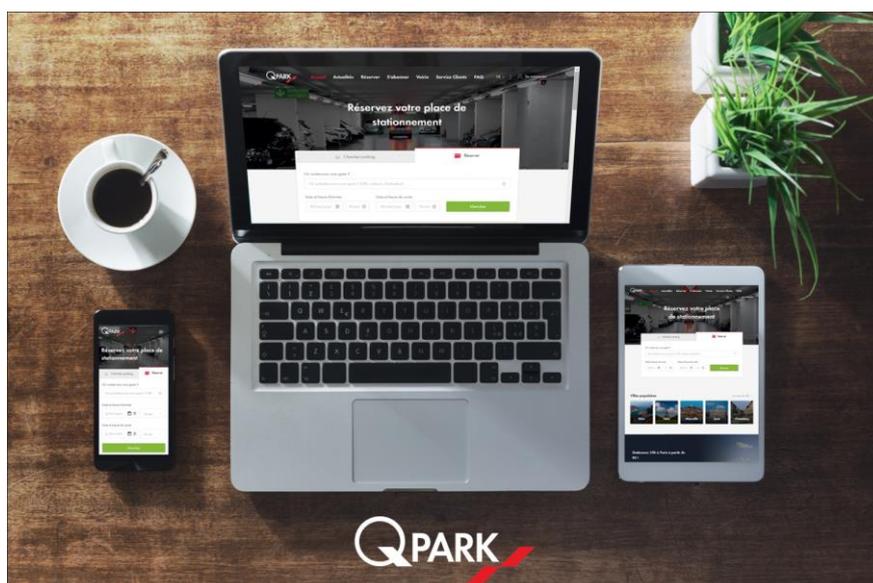


Via Michelin donne accès à plusieurs outils pour faciliter et optimiser vos déplacements.

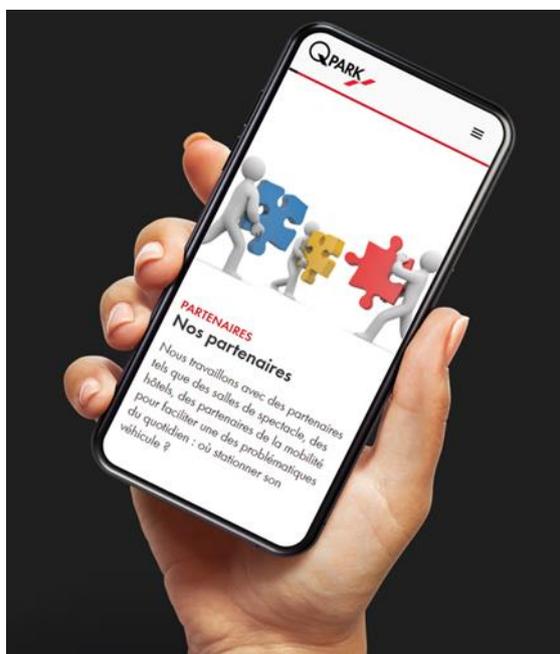
Le site internet Via Michelin.fr est fait pour faciliter la planification de trajet. Via Michelin réalisera la promotion des services de réservation de parkings Q-Park sur le site de Q-Park.fr.

## 2.2.4 Marketing et communication locale

- I Campagne de l'abonnement, de la réservation en ligne et d'échange de visibilité avec nos partenaires locaux



- I Q-Park acteur du réseau local



## I Encart diffusé par Valence Romans Tourisme

**Q-PARK** STATIONNER FACILE À VALENCE

Découvrez la qualité du stationnement selon Q-Park :

- 10 parkings à votre service accessibles tous les jours et 24/24
- Des formules d'abonnements adaptées à vos besoins
- Des forfaits Week-end et Vacances adaptés
- Organisez votre séjour à Valence sur notre site **Q-Park.fr**
- Privilégiez le parking Champ de Mars pour sa grande capacité et sa localisation dans le centre-ville

Renseignements au bureau d'accueil du parking de la Gare, 50 rue Denis Papin, 26000 Valence - **Q-park.fr**

- I Mis à jour du plan découverte Valence « positionnement des parkings Q-Park »
- I Echanges de visibilité Web :
- I Lien Q-Park Valence sur le site internet de l'OT
- I Lien de l'office de Tourisme sur le site internet Q-Park
- I Communication sur les événements de l'Office de tourisme sur Q-Park.fr
- I Mise à disposition de tickets de sortie au parc Champ de Mars.
- I Partenariat avec les Hôtels Restaurants les Négociants :
  - I Vente de tickets de sortie pour la clientèle de l'hôtel
  - I Echanges de visibilité - Web
- I Démarche pro-active auprès des commerçants, hôteliers, restaurateurs voisins des parkings
- I Convention avec l'association des commerçants
  - I Engagement d'achat de 5000 tickets minimum par an offerts à la clientèle
  - I Communication sur l'opération d'offre de stationnement dans les boutiques



- I Campagne de mise en avant du paiement CB en sortie afin d'éviter les contacts, améliorer la fluidité, et éviter l'attente aux caisses.

## I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Nature de l'offre
Plus de 30 commerçants Centre-Ville	1 h de stationnement
Fnac	1 h de stationnement
Hôtel des Négociants	Forfait nuit
Ville de Valence	12h de stationnement

### 2.3 Services Q-Park



## 2.4 Gestion des réclamations

Le personnel du parc est réactif et courtois face aux réclamations des clients ; et en fonction des problèmes exprimés, les aide de façon appropriée en traitant directement leur demande, ou en se référant au Responsable du site.

Lorsqu'une réclamation est faite par courrier celle-ci est traitée et une réponse est apportée aux clients. En complément des demandes traitées localement, le Service clients Q-Park gère toutes les demandes envoyées :

- | Par téléphone : 09 86 86 86 90 du lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier : Service Clients Q-Park - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par courriel : [service.clients@q-park.fr](mailto:service.clients@q-park.fr)
- | Via le site [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

À tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Porte les Valence) actif 24h/24 peut intervenir à distance en temps réel pour répondre aux éventuels appels de la clientèle grâce aux boutons d'appel situés sur les bornes.



## 3 Compte-rendu technique

### 3.1 Equipements

Matériel de péage SKIDATA :

Parc Hôtel de Ville

- I 1 caisse automatique avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- I 1 caisse automatique CB et Total GR
- I 1 caisse manuelle
- I 2 bornes d'entrée
- I 2 bornes de sortie avec paiement CB et Total GR
- I 1 lecteur piéton

Organes de sécurités

- I Centrale Incendie Chubb
- I Centrale CO/NO Dräger
- I Ventilation et Désenfumage
- I Groupe électrogène
- I Sonorisation de secours
- I Portes coupe-feu
- I Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbures

Parcs Manouchian

- I 1 borne d'entrée

Parcs Chareton Est & Ouest

- I 1 caisse automatique avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- I 1 borne de sortie
- I 1 borne d'entrée

## Parc Faventines

- | 1 caisse automatique avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- | 1 borne d'entrée
- | 1 borne de sortie
- | 2 lecteurs piétons
- | 1 caisse manuelle

## Organes de sécurités

- | Sonorisation de secours
- | Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbure

## Parc Chevandier

- | 1 caisse automatique avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- | 2 bornes d'entrée
- | 2 bornes de sortie
- | 2 bornes double-SAS

## Parc Chamfort

- | 1 caisse automatique avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- | 1 borne d'entrée
- | 1 borne de sortie
- | 1 borne double-SAS

## Parc de La Gare

- | 1 caisse automatique avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- | 2 bornes d'entrée
- | 2 bornes de sortie
- | 2 lecteurs piétons
- | 1 caisse manuelle

## Organes de sécurité

- | Centrale Incendie Chubb
- | Centrale CO/No Oldham
- | Ventilation et Désenfumage
- | Sonorisation de secours
- | Portes coupe-feu
- | Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbure

## Parc Hugo Balzac

- | 1 caisse automatique Carte bancaire et carte Total GR
- | 3 caisses automatiques avec paiement espèces, billets, Carte bancaire et carte Total GR
- | 4 bornes d'entrée
- | 2 bornes de sortie
- | 1 lecteur piéton
- | 3 interphones dans les halls ascenseurs

## Organes de sécurité

- | Centrale Incendie Chubb
- | Centrale CO/NO Dräger
- | Ventilation et Désenfumage
- | Sonorisation de secours
- | Portes coupe-feu
- | Fosse de relevage des eaux usées, et fosse hydrocarbures



## 3.2 Travaux de renouvellement

Les travaux de renouvellement représentent un investissement de 834 699 € HT en 2022

Société	Désignation	Description	Nom Parking	Invest. période
Services	Matériel d'Exploitation	L21.3424	Valence - Hôtel de Ville	13 667
Services	Matériel d'Exploitation	L21.3422	Valence - Hugo Balzac	13 667
Services	Matériel d'Exploitation	L21.3423	Valence - Gare	13 667
Services	Matériel d'Exploitation	L21.3421	Valence - Faventines	12 667
Services	Informatique	One-Time	Valence - Gare	150
Services	Informatique	One-Time	Valence - Faventines	150
VAL Valentinoise de Stat	VRD - Matériel de péage	Prov E26 Travaux divers bdc L22.4929	Valence - Hôtel de Ville	6 500
VAL Valentinoise de Stat	VRD - Matériel de péage	Prov E26 Travaux divers bdc L22.4929	Valence - Chevandier	5 800
VAL Valentinoise de Stat	VRD - Matériel de péage	Prov E26 Travaux divers bdc L22.4929	Valence - Chareton Ouest	4 900
VAL Valentinoise de Stat	VRD - Matériel de péage	Prov E26 Travaux divers bdc L22.4929	Valence - Chareton Est	2 600
VAL Valentinoise de Stat	VRD - Matériel de péage	Prov E26 Travaux divers bdc L22.4929	Valence - Chamfort	9 100
VAL Valentinoise de Stat	Local Autolaveuse	bdc L22.403	Valence - Hôtel de Ville	6 750
VAL Valentinoise de Stat	Local Autolaveuse	L22.3689	Valence - Gare	4 400
VAL Valentinoise de Stat	VRD - Matériel de péage	Prov E26 Txv supplémentaires bdc L22.5018	Valence - Hôtel de Ville	2 189
VAL Valentinoise de Stat	Ascenseur	FONCIA Rplt opérateurs ascenseur	Valence - Hugo Balzac	3 732
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	L21.3009	Valence - Hugo Balzac	2 196
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	L22.4042	Valence - Hugo Balzac	3 378
VAL Valentinoise de Stat	AMO	QPFS Coûts capitalisés 2022	Valence - Hôtel de Ville	687
VAL Valentinoise de Stat	AMO	QPFS Coûts capitalisés 2022	Valence - Gare	1 599
VAL Valentinoise de Stat	AMO	QPFS Coûts capitalisés 2022	Valence - Manouchian	1 272
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov SNEF bdc L22.5172	Valence - Hôtel de Ville	16 885
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov VISIOLED bdc L22.5097	Valence - Hôtel de Ville	22 901
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov SNEF bdc L22.5168	Valence - Gare	20 574
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov VISIOLED bdc L22.5097	Valence - Gare	30 501
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov SNEF bdc L22.5169	Valence - Faventines	1 321
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	Prov VISIOLED bdc L22.5097	Valence - Faventines	874
VAL Valentinoise de Stat	Electricité	QPF FUTURE ENERGY Leds	Valence - Faventines	63
VAL Valentinoise de Stat	Matériel de péage	L22.5174	Valence - Gare	5 663
VAL Valentinoise de Stat	Matériel de péage	Prov SKIDATA Tpe bdc L22.5175	Valence - Gare	656
VAL Valentinoise de Stat	Matériel de péage	M22.4501	Valence - Indivis	398 179
VAL Valentinoise de Stat	Matériel de péage	M22.4501	Valence - Indivis	199 090
VAL Valentinoise de Stat	Serrurerie	AT BALZAC Txv s/portes bdc L22.4038	Valence - Faventines	1 420
VAL Valentinoise de Stat	Portail	COPAS Rplt tablier pte sortie bdc L21.3182	Valence - Faventines	5 027
VAL Valentinoise de Stat	Vidéosurveillance	L22.4935	Valence - Chevandier	3 570
VAL Valentinoise de Stat	Vidéosurveillance	L22.4935	Valence - Chareton Ouest	6 939
VAL Valentinoise de Stat	Vidéosurveillance	L22.4935	Valence - Chareton Est	2 694
VAL Valentinoise de Stat	Vidéosurveillance	L22.4935	Valence - Chamfort	3 554
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	QPR IREAS Dossier ACAM borne recharge	Valence - Hôtel de Ville	540
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	recharge	Valence - Hôtel de Ville	1 160
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	QPR IREAS Dossier ACAM borne recharge	Valence - Hugo Balzac	540
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	recharge	Valence - Hugo Balzac	1 160
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	recharge	Valence - Gare	1 160
VAL Valentinoise de Stat	Etude IRVE	recharge	Valence - Faventines	1 160

834 699

## 3.3 Maintenance générale

Lots	Sociétés
Ascenseur	KONE
Portails automatiques	COPAS Système
Contrôle d'accès	SKIDATA
Extincteurs	ROT-RSI
Electricité - climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Véritas
CO/NO Contrôle de gaz	Dräger
Système de Sécurité Incendie	APROLAB

## 3.4 Démarche QSE

### I Opérateur certifié QSE

La qualité est au centre des valeurs du groupe Q-Park dont la devise est « Quality in Parking ». C'est pourquoi, en 2018, nous avons fait le choix de devenir le premier opérateur d'envergure nationale à être triplement certifié Qualité, Santé Sécurité et Environnement en appliquant les exigences et les lignes directrices des 3 référentiels ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001 sur l'intégralité de son périmètre à savoir :

- | Le siège de Q-Park France
- | Le centre de télé-opération QCR
- | L'ensemble des parkings en exploitation

Pour y parvenir, Q-Park a mis en place un système de management intégré QSE, dans le cadre d'une approche processus structurée. Il permet de piloter l'organisation selon les principes de l'amélioration continue qui intègre :

- | Le suivi de la performance
- | L'analyse des risques

Pour valider cette démarche volontaire, Q-Park a fait appel à AFNOR Certification, organisme indépendant en charge de la vérification de la bonne application des exigences des 3 référentiels Q, S et E. Obtenue en 2019, cette certification a été confirmée fin 2022 par des audits sur sites.



L'obtention de cette certification démontre la volonté de Q-Park pour la prise en compte des enjeux QSE dans ces modes de fonctionnement et renforce sa volonté de travailler selon les principes de l'amélioration continue.

## I Les principaux engagements QSE de Q-Park :

La politique QSE certifiée de l'ensemble de Q-Park France, est une véritable valeur ajoutée de l'organisation à l'échelle du groupe. Elle nous permet d'intégrer dans la démarche QSE chaque nouveau parking dès sa reprise en exploitation



Améliorer sans cesse la qualité de notre organisation pour la satisfaction de tous les clients de Q-Park.



Assurer la Santé et la Sécurité de toutes et tous au sein de l'ensemble des structures de Q-Park.



Limiter notre impact sur l'environnement en adoptant une démarche éco-responsable pour toute l'organisation.

Conscients des enjeux de demain, nous voulons envoyer un message fort et impulser un changement dans l'écosystème dans lequel nous évoluons chaque jour. Ainsi nous cherchons à associer nos partenaires lors de nos appels d'offre afin de les amener à s'inscrire également dans la même démarche responsable et durable.



## 4 Compte-rendu financier

### 4.1 Politique tarifaire & évolution

#### Parc Chevandier et Hugo Balzac

- I Tarifs au 1<sup>er</sup> août 2022 (Tarification horaires groupe 1)
  - I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	0,60 €
30 minutes	1,10 €
45 minutes	1,70 €
1 heure	2,30 €
2 heures	4,60 €
3 heures	6,80 €
24 heures	18,20 €
Forfait nuit 19h à 8h	2,20 €

Tarifs abonnés Hugo Balzac	Prix
7x24 Mensuel	92,60 €
7x24 Résidents	74,20 €
Nuit & Dimanche	46,30 €
Nuit & WE Mensuel	60,30 €

- I Moyens de paiement parcs Chevandier et Hugo Balzac



## Parc Hôtel de Ville et Manouchian

### I Tarifs au 1<sup>er</sup> août 2021 - (Tarification horaires groupe 2)

#### I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix
15 minutes	0,50 €
30 minutes	0,90 €
45 minutes	1,40 €
1 heure	1,80 €
2 heures	3,60 €
3 heures	5,50 €
24 heures	15,00 €
Forfait nuit 19h à 8h	2,20 €

Tarifs abonnés Hôtel de Ville	Prix
7x24 Mensuel	76,90 €
7x24 Résidents	61,40 €
Nuit & WE Mensuel	61,10 €
Nuit & Dimanche	40,70 €

### I Moyens de paiement parcs Hôtel de Ville et Manouchian



## Parcs Gare, Faventines, C. Est, C. Ouest et Chamfort

### I Tarifs au 1<sup>er</sup> août 2021 -(Tarification horaires Groupe 3)

#### I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix	Gare
15 minutes	0,30 €	0.00 €
30 minutes	0,70 €	0.00 €
45 minutes	1,00 €	1,00 €
1 heure	1,40 €	1,40 €
2 heures	2,70 €	2,70 €
3 heures	4,10 €	4,10 €
24 heures	15,90 €	15,90 €
Forfait nuit 19h à 8h	2,20 €	2,20 €

Tarifs abonnés Gare	Prix
7x24 Mensuel	64,80 €
7x24 Résidents	51,90 €
Jour	55,00 €
Nuit & WE Mensuel	55,00 €
Nuit & Dimanche	43,90 €

Tarifs abonnés Faventines	Prix
7x24 Mensuel	67,40 €
7x24 Résidents	53,80 €
Nuit & WE Mensuel	50,30 €
Nuit & Dimanche	40,00 €
Bureau L-V 7h-19h	35,00 €

Tarifs abonnés Chareton et Chamfort	Prix
7x24 Mensuel	47,90 €
7x24 Résidents	38,40 €

### I Moyens de paiement Parcs Gare, Faventines, Chareton et Chamfort



## 4.2 Fréquentation & recettes

### 4.2.1 Analyse globale

#### I Répartition du chiffre d'affaires en € HT

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	1 628,7	1 968,9	21%
Recettes abonnés	760,8	802,9	6%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	21,5	23,5	9%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>2 411,0</b>	<b>2 795,4</b>	<b>16%</b>

Par rapport à l'exercice 2021 nous constatons en 2022 une progression du chiffre d'affaires global de l'ordre de 16 %. Cette évolution s'explique par la reprise d'activité à la suite de la crise sanitaire de la Covid-19.

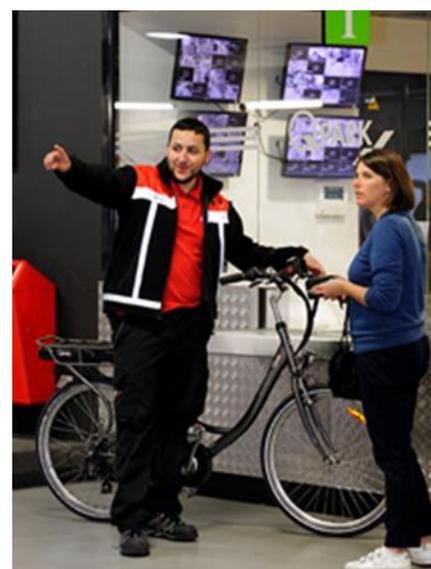
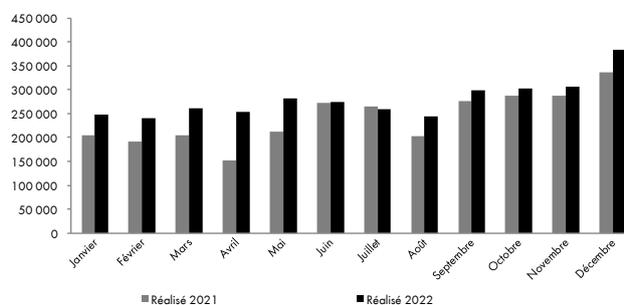
Il convient de noter que le chiffre d'affaires 2022 est supérieur de l'ordre de 7 % à l'exercice 2019 qui reste désormais l'année de référence

Dans le détail les recettes « horaires » affichent en 2022 une hausse de 21 % par rapport à l'exercice précédent et les recettes « abonnés » évoluent de l'ordre de 6%.



## I Evolution du chiffre d'affaires mensuel global (en € TTC)

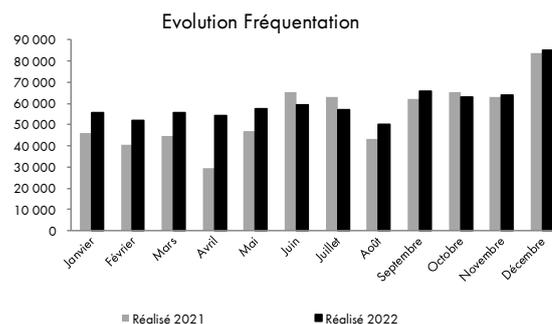
Chiffre d'affaires	2021	2022	Ecart N-1
<b>TOTAL TTC</b>			
Janvier	204 835	247 996	43 161
Février	191 062	240 038	48 977
Mars	205 492	261 676	56 183
Avril	152 485	252 717	100 232
Mai	212 863	281 816	68 952
Juin	271 531	274 648	3 117
Juillet	264 157	258 810	-5 347
Août	202 721	244 601	41 880
Septembre	275 567	299 055	23 488
Octobre	288 316	301 723	13 407
Novembre	287 871	307 250	19 378
Décembre	336 265	384 187	47 922
<b>Total</b>	<b>2 893 164</b>	<b>3 354 515</b>	<b>461 351</b>



## 4.2.2 Analyse détaillée

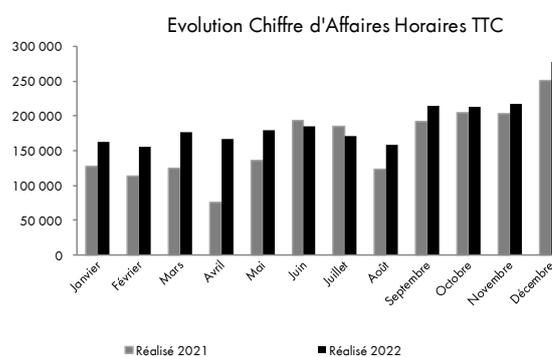
### Les Fréquentations :

Fréquentation	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	45 777	55 444	9 667
Février	40 527	51 898	11 371
Mars	44 462	55 885	11 423
Avril	29 276	54 351	25 075
Mai	46 955	57 585	10 630
Juin	65 498	59 221	-6 277
Juillet	63 234	56 827	-6 407
Août	43 023	50 130	7 107
Septembre	62 307	65 748	3 441
Octobre	65 347	63 233	-2 114
Novembre	63 197	63 781	584
Décembre	83 698	85 070	1 372
<b>Total</b>	<b>653 301</b>	<b>719 173</b>	<b>65 872</b>



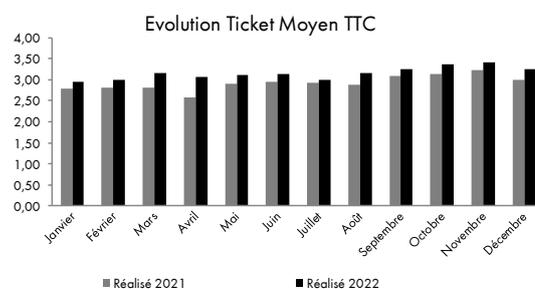
### Le Chiffre d'Affaires Horaires

Chiffres d'affaires horaires TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	127 998	162 838	34 840
Février	113 640	155 285	41 645
Mars	125 136	176 797	51 661
Avril	75 510	166 822	91 312
Mai	135 865	179 782	43 916
Juin	193 696	185 536	-8 160
Juillet	185 629	170 492	-15 137
Août	123 559	158 330	34 772
Septembre	191 983	214 175	22 192
Octobre	205 266	212 655	7 389
Novembre	203 244	217 171	13 927
Décembre	250 368	277 373	27 005
<b>Total</b>	<b>1 931 894</b>	<b>2 277 257</b>	<b>345 363</b>



### Le ticket moyen

Ticket Moyen TTC	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	2,80	2,94	0,14
Février	2,80	2,99	0,19
Mars	2,81	3,16	0,35
Avril	2,58	3,07	0,49
Mai	2,89	3,12	0,23
Juin	2,96	3,13	0,18
Juillet	2,94	3,00	0,06
Août	2,87	3,16	0,29
Septembre	3,08	3,26	0,18
Octobre	3,14	3,36	0,22
Novembre	3,22	3,40	0,19
Décembre	2,99	3,26	0,27
<b>Total</b>	<b>2,96</b>	<b>3,17</b>	<b>0,21</b>



## I Analyse du Chiffre d'Affaires Horaires :

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	653 301	719 173	10%
Ticket moyen TTC en €	2,96	3,17	7%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 931 894	2 277 257	18%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	22 528	85 480	279%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>1 954 422</b>	<b>2 362 737</b>	<b>21%</b>

L'analyse détaillée qui précède permet de constater qu'en 2022, la fréquentation horaire est en hausse de 10%.

On note également que sur cet exercice le ticket moyen augmente de 7%.

Le chiffre d'affaires évolue de 21%. Cette progression se limite à 7% par rapport à l'exercice 2019.

## I Abonnements :

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	661	721	9%
7x24 Résident	551	524	-5%
Bureau	157	173	10%
Nuit	7	8	14%
<b>Total</b>	<b>1 376</b>	<b>1 426</b>	<b>4%</b>

## I Analyse de la fréquentation abonnements :

Nombre	2021	2022	Ecart N-1
Janvier	1 276	1 373	97
Février	1 277	1 371	94
Mars	1 281	1 369	88
Avril	1 285	1 375	90
Mai	1 276	1 360	84
Juin	1 288	1 349	61
Juillet	1 283	1 347	64
Août	1 287	1 329	42
Septembre	1 331	1 357	26
Octobre	1 351	1 391	40
Novembre	1 362	1 408	46
Décembre	1 375	1 426	51
<b>Total</b>	<b>15 672</b>	<b>16 455</b>	<b>783</b>

Le nombre d'abonnés au 31 décembre 2022 est en hausse de 4% soit 50 clients à fin décembre.

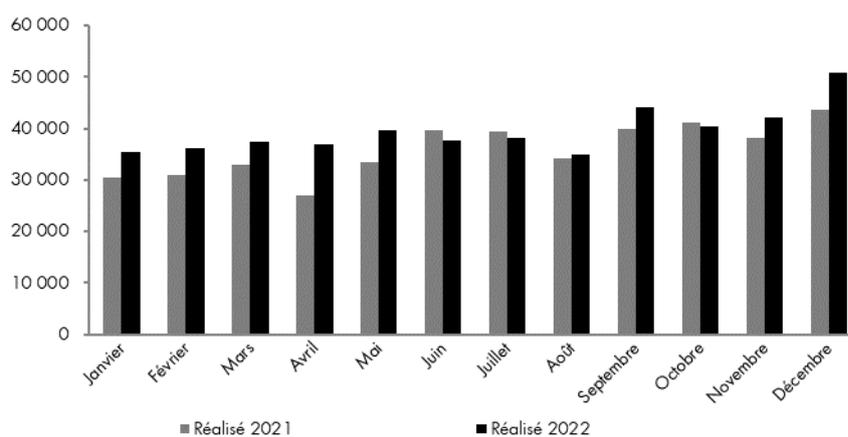
Nous vous présentons ci-après le détail par parking.

## I Recettes Parc Hôtel de Ville

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	126,8	148,5	17%
Recettes abonnés	215,7	229,8	7%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	16,3	16,6	2%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>358,8</b>	<b>394,9</b>	<b>10%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	50 067	63 888	28%
Ticket moyen TTC en €	2,96	2,66	-10%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	148 068	169 876	15%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	4 106	8 345	103%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>152 174</b>	<b>178 221</b>	<b>17%</b>

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	132	155	18%
7x24 Résident	203	193	-5%
Bureau	0	0	0%
Nuit	1	1	0%

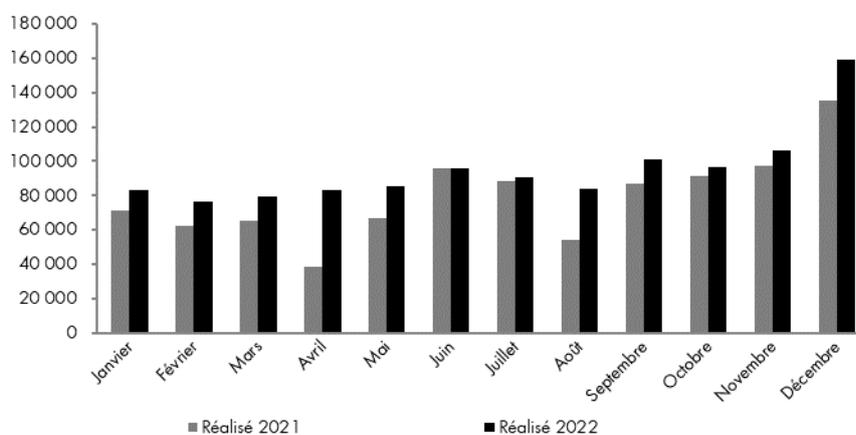


## I Recettes Parc Hugo Balzac

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	687,5	844,7	23%
Recettes abonnés	100,9	101,1	0%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	4,9	5,0	1%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>793,4</b>	<b>950,8</b>	<b>20%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	273 702	310 966	14%
Ticket moyen TTC en €	3,01	3,19	6%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	824 396	990 633	20%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	647	23 008	3455%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>825 043</b>	<b>1 013 641</b>	<b>23%</b>

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	79	78	-1%
7x24 Résident	38	45	20%
Bureau	0	0	0%
Nuit	6	4	-33%

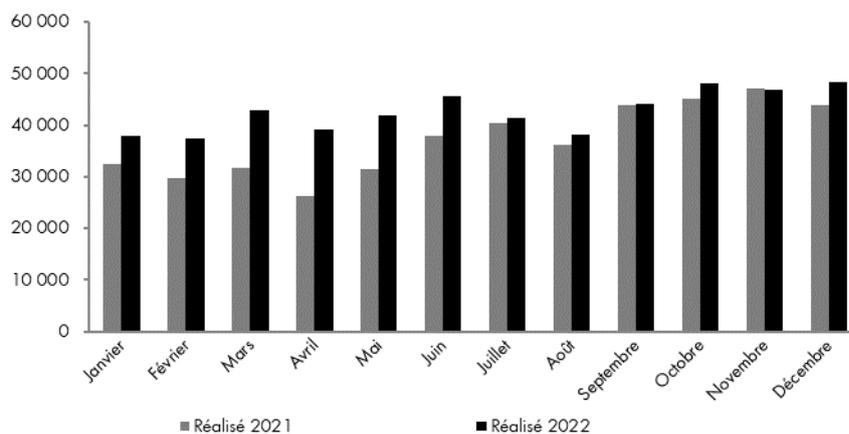


## I Recettes Parc de la Gare

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	142,8	191,3	34%
Recettes abonnés	228,4	234,8	3%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,2	0,3	62%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>371,4</b>	<b>426,3</b>	<b>15%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	33 223	37 981	14%
Ticket moyen TTC en €	4,64	5,20	12%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	154 084	197 596	28%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	17 278	31 935	85%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>171 363</b>	<b>229 532</b>	<b>34%</b>

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	160	165	3%
7x24 Résident	135	120	-11%
Bureau	132	120	-9%
Nuit	0	2	200%

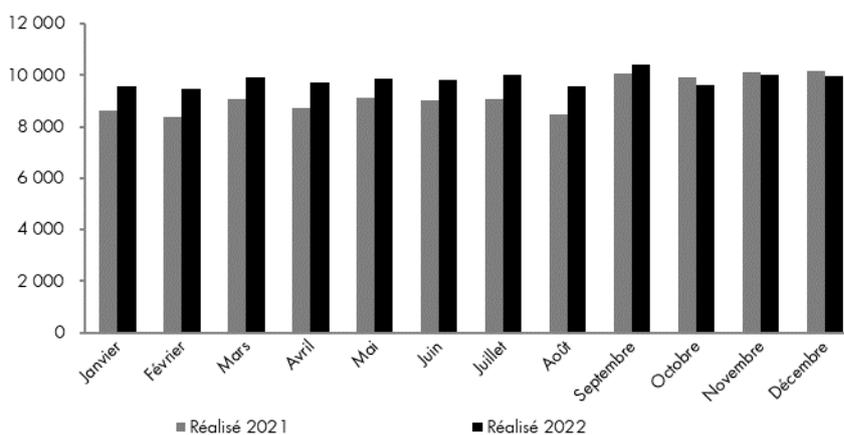


## I Recettes Parc Faventines

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	19,3	20,8	8%
Recettes abonnés	72,9	77,5	6%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,1	0,0	-80%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>92,3</b>	<b>98,3</b>	<b>6%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	8 378	8 332	-1%
Ticket moyen TTC en €	2,76	2,98	8%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	23 104	24 844	8%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	48	85	78%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>23 152</b>	<b>24 929</b>	<b>8%</b>

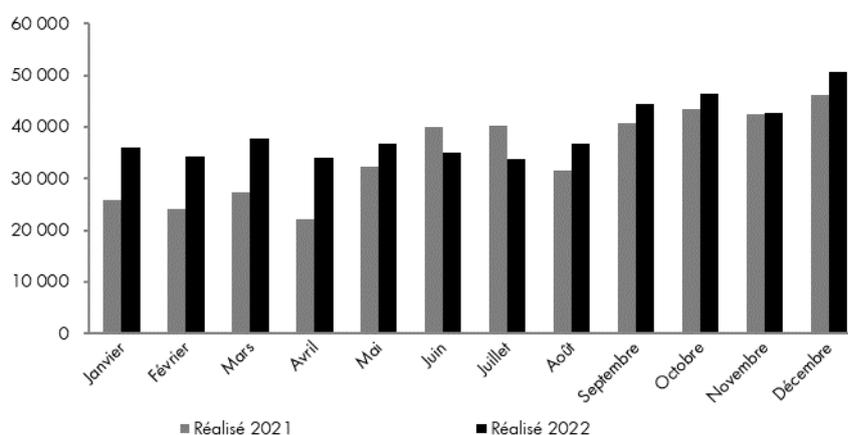
Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	53	52	-2%
7x24 Résident	80	73	-8%
Bureau	0	17	
Nuit	0	1	



## I Recettes Parc Chevandier

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	347,3	391,3	13%
Recettes abonnés	0,0	0,0	0%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,0	0,0	0%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>347,3</b>	<b>391,3</b>	<b>13%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	139 109	144 191	4%
Ticket moyen TTC en €	3,00	3,26	9%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	416 727	469 520	13%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	0	0	0%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>416 727</b>	<b>469 520</b>	<b>13%</b>

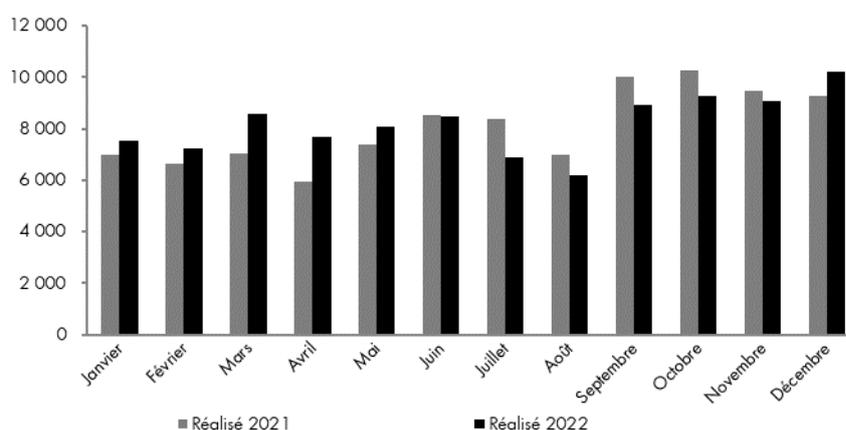


## I Recettes Parc Chareton Ouest

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	35,0	34,7	-1%
Recettes abonnés	45,7	46,9	3%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,0	0,1	
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>80,7</b>	<b>81,8</b>	<b>1%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	17 129	15 641	-9%
Ticket moyen TTC en €	2,45	2,66	9%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	41 987	41 622	-1%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	0	0	
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>41 987</b>	<b>41 622</b>	<b>-1%</b>

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	90	95	5%
7x24 Résident	18	14	-22%
Bureau			
Nuit			

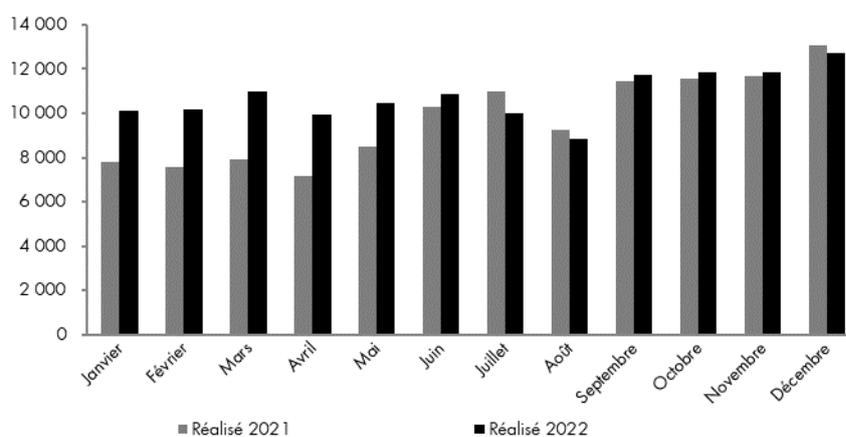


## I Recettes Parc Chareton Est

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	47,0	54,5	16%
Recettes abonnés	50,6	53,3	5%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,0	0,1	100%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>97,7</b>	<b>108,0</b>	<b>11%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	22 863	26 714	17%
Ticket moyen TTC en €	2,47	2,45	-1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	56 371	65 446	16%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	0	0	
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>56 371</b>	<b>65 446</b>	<b>16%</b>

Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	96	100	4%
7x24 Résident	27	22	-19%
Bureau			
Nuit			

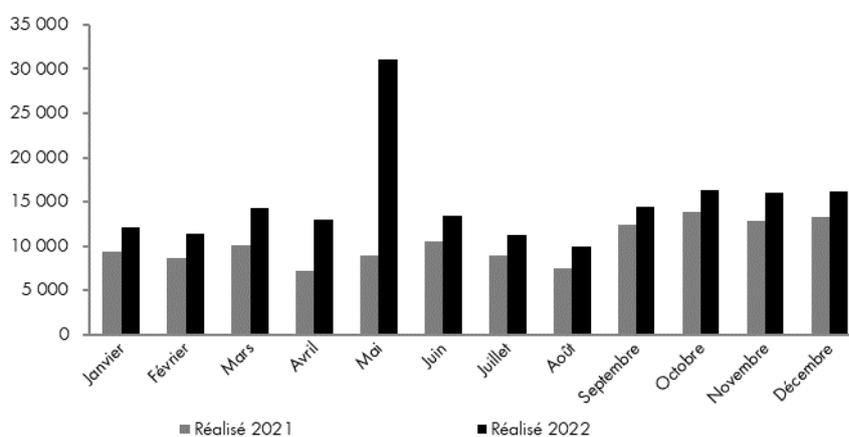


## I Recettes Parc Chamfort

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	56,6	89,9	59%
Recettes abonnés	46,4	59,5	28%
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,0	0,1	300%
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>103,0</b>	<b>149,5</b>	<b>45%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	27 242	31 871	17%
Ticket moyen TTC en €	2,47	2,69	9%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	67 414	85 796	27%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	449	22 106	4823%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>67 863</b>	<b>107 902</b>	<b>59%</b>

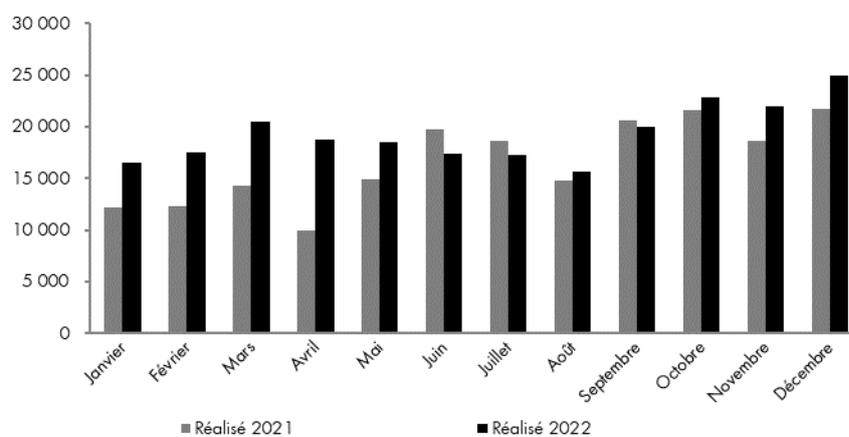
Nombre d'abonnements par catégorie	2021	2022	Evolution
7x24	51	77	49%
7x24 Résident	50	57	15%
Bureau	25	36	45%
Nuit	0	0	



## I Recettes Parc Manouchian

Décomposition du chiffre d'affaires HT en k€	2021	2022	Evolution
Recettes horaires & assimilées	166,5	193,3	16%
Recettes abonnés	0,0	0,0	
Prestations de service & recettes voirie			
Autres Recettes	0,0	0,0	
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>166,5</b>	<b>193,3</b>	<b>16%</b>

Analyse CA Horaires € TTC	2021	2022	Evolution
Fréquentation	81 588	79 589	-2%
Ticket moyen TTC en €	2,45	2,91	19%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	199 743	231 925	16%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	0	0	
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>199 743</b>	<b>231 925</b>	<b>16%</b>



## 4.2.3 Amodiations

Les amodiataires sont au nombre de 35 sur ce parc Hôtel de Ville



## 4.3 Compte de résultats

(En Milliers Euros)	2022	2021	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	1 968,9	1 628,7	340,3	20,9%
Recettes abonnés	802,9	760,8	42,2	5,5%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	4,1	2,2	1,9	88,7%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	19,5	19,2	0,2	1,2%
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>2 795,429</b>	<b>2 410,8</b>	<b>384,6</b>	<b>16,0%</b>
Coût du personnel interne	-198,4	-238,8	40,4	-16,9%
Personnel intérimaire	-25,2	-5,3	-19,9	NS
Personnel de sécurité	-10,7	-5,1	-5,6	109,7%
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-36,4	-32,5		
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-270,8</b>	<b>-281,7</b>	<b>11,0</b>	<b>-3,9%</b>
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-41,9	-32,9	-9,0	27,2%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-19,9	-19,9	-0,0	0,2%
C3S (ex Organic)				
Autres taxes diverses	-1,4	-1,1	-0,3	22,8%
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-63,2</b>	<b>-53,9</b>	<b>-9,3</b>	<b>17,2%</b>
Eau & énergie	-57,1	-67,4	10,3	-15,3%
Fournitures de parking/voirie	-6,6	-5,3	-1,2	23,0%
Entretien de l'ouvrage	-16,7	-25,3	8,6	-34,0%
Maintenance des équipements de parking	-102,2	-101,6	-0,6	0,6%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-16,0	-14,6	-1,4	9,8%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-65,3	-65,1	-0,2	0,2%
Assurance parking	-18,7	-18,7	0,0	-0,2%
Coût de la gestion de l'argent	-21,7	-13,4	-8,3	61,8%
Coût du marketing opérationnel	-11,1	-3,6	-7,5	NS
Coût des véhicules d'exploitation	-13,0	-12,7	-0,4	3,0%
Frais de voyages & mission/réception	-2,7	-2,3	-0,4	17,9%
Charges administratives d'exploitation	-10,0	-9,4	-0,6	6,2%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-100,7	-97,2	-3,5	3,7%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-13,2	0,8	-14,0	NS
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-788,9</b>	<b>-771,5</b>	<b>-17,5</b>	<b>2,3%</b>

(En Milliers Euros)	2022	2021	Variation en valeur	Variation en %
Loyers des locaux				
Charges locatives	-16,2	-27,9	11,7	-41,9%
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-11,3	-9,6	-1,7	17,7%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-198,1	-78,6	-119,5	152,0%
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-225,6</b>	<b>-116,1</b>	<b>-109,5</b>	<b>94,3%</b>
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires	-10,5	-7,6	-2,9	38,3%
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-148,3	-145,9	-2,4	1,7%
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-384,4</b>	<b>-269,6</b>	<b>-114,8</b>	<b>42,6%</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 173,3</b>	<b>-1 041,0</b>	<b>-132,3</b>	<b>12,7%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>1 622,1</b>	<b>1 369,8</b>	<b>252,3</b>	<b>18,4%</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-487,4	-465,2	-22,2	4,8%
Amortissement subv équipements	5,4	5,4	0,0	0,0%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
<b>Total Amortissements</b>	<b>-482,0</b>	<b>-459,8</b>	<b>-22,2</b>	<b>4,8%</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>1 140,1</b>	<b>910,0</b>	<b>230,1</b>	<b>25,3%</b>
Produits financiers	0,8	0,6	0,2	29,8%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-44,8	-41,8	-3,1	7,4%
Crédit-bail (part frais financiers)				
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-44,1</b>	<b>-41,2</b>	<b>-2,9</b>	<b>7,0%</b>
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels	-1,0		-1,0	
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-1,0</b>		<b>-1,0</b>	
Impôts sur les sociétés	-273,0	-231,8	-41,2	17,8%
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>822,1</b>	<b>637,0</b>	<b>185,0</b>	<b>29,0%</b>

## 5 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du Parc Champ de Mars

Annexe B : Gamme tarifaire du Parc Champ de Mars

Annexe C1 : Description du Service Clients

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance

Annexe H : Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

Annexe I : Q-Park en Bref

Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

Annexe K : La politique QSE de Q-Park

Annexe L : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

## Annexe A 1 : Fiche descriptive du Parc de la Gare

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc de la Gare
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	2
Adresse	50 Rue Denis papin 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Denis Papin (sud et nord)
Sortie(s) adresse(s)	Rue Denis Papin (sud)
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	50 Rue Denis papin 26000 Valence
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, centre commercial, médecins, banques, Gare, jardin public
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	333
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	8
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	0
Place(s) réservée(s)	1
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, smartphones, réservation en ligne.
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	2
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 2 : Fiche descriptive du Parc Hugo Balzac

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Hugo Balzac
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue Balzac 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Balzac Boulevard
Sortie(s) adresse(s)	Rue Balzac
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Balzac
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, centre commercial, médecins, banques, Gare, jardin public
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	400
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	8
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	54 (copropriété)
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, smartphones, réservation en ligne.
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	6
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 3 : Fiche descriptive du Parc Hôtel de Ville

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Hôtel de Ville
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue Belle Image 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Belle Image
Sortie(s) adresse(s)	Rue Belle Image
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Manouchian
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, centre commercial, médecins, banques, Gare, jardin public, Mairie, Police
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	333
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	7
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	
Place(s) réservée(s)	30 (amodiataires)
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, smartphones, réservation en ligne.
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	3
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 4 : Fiche descriptive du Parc Faventines

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Faventines
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	7
Adresse	Rue Faventines 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Faventines
Sortie(s) adresse(s)	Rue Faventines
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Faventines
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, écoles, jardin public, Mairie, Police
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	247
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	5
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, smartphones, réservation en ligne.
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	0
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 5 : Fiche descriptive du Parc Chevandier

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Chevandier
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	
Adresse	Rue Chevandier 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Chevandier Rue Musset
Sortie(s) adresse(s)	Rue Chevandier
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Chevandier
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, écoles, jardin public, Gare, Centre Commercial
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	98
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	2
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	
Garage(s) individuel(s) - box	
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, smartphones
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	0
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 6 : Fiche descriptive du Parc Chamfort

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Chamfort
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	
Adresse	Rue Chamfort 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Chamfort
Sortie(s) adresse(s)	Rue Chamfort
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Chamfort
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, écoles, jardin public, Gare, Associations
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	200
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	4
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	
Garage(s) individuel(s) - box	
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, smartphone
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	0
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 7 : Fiche descriptive du Parc Chareton Est

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Chareton Est
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	
Adresse	Boulevard Vauban 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Boulevard Vauban
Sortie(s) adresse(s)	Boulevard Vauban
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Boulevard Vauban
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, Mairie, Préfecture, Maison de l'armé
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	97
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	2
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	
Garage(s) individuel(s) - box	
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, smartphone
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	0
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 8 : Fiche descriptive du Parc Chareton Ouest

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Chareton Ouest
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	
Adresse	Cours Chareton 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Cours Chareton
Sortie(s) adresse(s)	Cours Chareton
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Cours Chareton
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, Mairie, Préfecture, Maison de l'armée
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	98
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	2
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	
Garage(s) individuel(s) - box	
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	0
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe A 9 : Fiche descriptive du Parc Place Manouchian

Caractéristiques du parc	
Nom	Parc Place Manouchian
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	
Adresse	Place Manouchian 26000 Valence
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Belle Image
Sortie(s) adresse(s)	Rue Belle Image
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Manouchian
Coordonnées (tel, fax, mail)	jean-pierre.uwimana@q-park.fr
A proximité du parc	Rues piétonnes, Mairie, Préfecture, Maison de l'armé
Heures d'ouverture (horaires)	7/7j et 24/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	57
Dimension des places	2,60m x 5,10m
Nombre de places pour handicapés	2
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	
Garage(s) individuel(s) - box	
Place(s) réservée(s)	0
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	0
Toilettes public	0
Vidéo surveillance	Oui

## Annexe C1 : Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé : 09 86 86 86 90. Sur le site <a href="http://www.q-park.fr">www.q-park.fr</a> , un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : <a href="mailto:service.clients@q-park.fr">service.clients@q-park.fr</a> Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés. Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
Missions	Gestion de toute demande de renseignements relative à l'offre Q-Park : ses produits et services. Le service clients apporte des réponses sur les prix, les modalités de souscription/de résiliation d'abonnement, le suivi et gestion des comptes clients, les réclamations... Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats. Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.
Outils de gestion	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

## Annexe C2 : Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 09 86 86 86 90. Par mail : <a href="mailto:service.recouvrement@q-park.fr">service.recouvrement@q-park.fr</a> Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

## Annexe D : QCR de Porte les Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parkings Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>H0.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation...</p>

Annexe E : Détail des amortissements économiques

*Ce document sera fourni sur demande en version dématérialisée.*

## Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements										
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Somme de Invest.			Somme de Amort. cumulé	Somme de Amort.			Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
		Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Mouv. Internes		Cumulés 31/12	01/01	Somme de Amort. Période		
☑ QPFS Q-Park France Services	☑ Biens de retour	179 421	53 968	- 53 968	179 421	- 178 170	- 141	- 178 312	1 250	1 109
	☑ Biens de reprise	33 537	0	53 968	87 505	- 33 160	- 6 791	- 39 951	377	47 554
<b>Total QPFS Q-Park France Services</b>		<b>212 958</b>	<b>53 968</b>	<b>0</b>	<b>266 926</b>	<b>- 211 331</b>	<b>- 6 932</b>	<b>- 218 263</b>	<b>1 627</b>	<b>48 662</b>
☑ VAL Valentinoise de Stat		12 448 465	780 731	- 0	13 229 197	- 9 464 322	- 480 452	- 9 944 774	2 984 143	3 284 423
<b>Total général</b>		<b>12 661 423</b>	<b>834 699</b>	<b>- 0</b>	<b>13 496 122</b>	<b>- 9 675 653</b>	<b>- 487 384</b>	<b>- 10 163 037</b>	<b>2 985 770</b>	<b>3 333 085</b>

## Annexe G : Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance	
<b>Clés de répartition</b>	
Total des dépenses Supports Services Généraux	<b>A</b> 6 011 042
Total des dépenses Supports Services Opérationnels	<b>B</b> 1 477 023
Total des dépenses Supports informatiques	<b>C</b> 4 082 884
	<b>11 570 948</b>
Chiffres d'Affaires HT Groupe	<b>D</b> 113 284 943
Chiffres d'Affaires HT du contrat	<b>E</b> 2 795 429
Affectation des honoraires :	
- Supports Services Généraux	<b>A x (E / D)</b> 148 329
- Supports Services Opérationnels	<b>B x (E / D)</b> 36 447
- Dépenses et Supports informatiques	<b>C x (E / D)</b> 100 750



Annexe I : Q-Park en Bref

Janvier 2022 | Paris La Défense

www.defense-92.fr p. 1/4

[Visualiser l'article](#)

## Avec Q-Park les parkings de La Défense prennent un nouveau départ



Après plus de deux décennies de gestion Indigo, Paris La Défense a confié la gestion de ses parkings à Q-Park. C'est un changement qui est passé quasiment inaperçu au même moment où les cadres de La Défense sont retournés massivement quelques 20 000 places de parking de La Défense, [Indigo pour les huit prochaines années, des parcs de stationnement](#).

Une transition préparée en trois mois seulement qui s'est déroulée sans incident. Nous avons un peu d'appréhension au départ il a coupé ses réseaux et il a fallu que nous connectons de Q-Park France qui compte près de 2 000 contrats d'abonnement au plus gros client qui en loue plus de 2000). Sur l'aspect sécurité, compte dans ses effectifs de La Défense une équipe d'une dizaine de personnes.

Pour les quatorze parkings que gère désormais Q-Park à La Défense, le budget annuel est de 37 millions d'euros. « C'est un montant d'investissement important, indique Michèle Salvadoretti, directrice de Q-Park France. Durant les trois premières années, indique Michèle Salvadoretti, nous allons travailler avec les usagers pour changer l'image des parcs de stationnement et améliorer leur expérience client ».



Michèle Salvadoretti est la directrice de Q-Park France. Elle est photographiée devant une voiture dans un parking.

Michèle Salvadoretti est la directrice de Q-Park France.

en France [Defense-92.fr](#)

« Nous souhaitons tout d'abord renforcer la qualité de l'expérience clients dans les parkings du territoire. La propreté, la sécurité et la simplicité du parcours sont au cœur de nos préoccupations », glisse Pierre-Yves Guice le directeur général de Q-Park France à Paris La Défense.

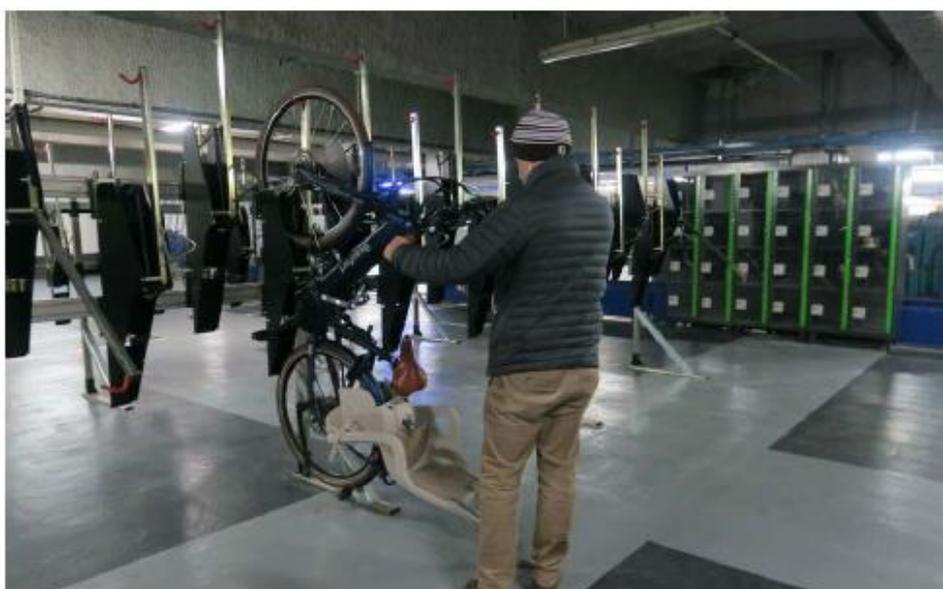
Concrètement Q-Park compte offrir une « montée en gamme » en déployant des matériaux « nobles », en passant de l'éclairage au Led, et en poursuivant la sécurisation des parkings avec le déploiement de nouvelles caméras de surveillance. La signalétique piétonne et routière sera elle revue afin d'être harmonisée à l'ensemble des parkings.

Si les parkings rénovés les plus récemment comme ceux de Corolles et Iris bénéficieront de petites retouches, certains autres connaîtront une grosse modernisation. Le premier à subir une refonte majeure dès cette année, sera le plus ancien du territoire, celui du quartier Boieldieu. Q-Park emboîtera le pas par la suite avec les parkings P1 et P2 (les parkings Westfield Les 4 Temps) puis le parking Centre Grande-Arche.

Q-Park compte aussi s'adapter aux nouveaux besoins des usagers et surtout des mobilités douces et électriques. « Nous allons déployer environ 300 bornes de recharges pour voiture électrique s'ajoutant aux 230 existantes », promet Michèle Salvadoretti. Pour les cyclistes qui souhaitent laisser leur vélo sous la dalle, Q-Park va ajouter 300 arceaux aux 500 existants.

## Trouver un parking vélos sécurisé dans le Grand Paris : pourquoi on peut espérer la fin de la galère

Avec le boom des ventes de bicyclettes, de nombreux cyclistes sont en quête de stationnement sécurisé et protégé. Face à cette demande, les opérateurs de parkings souterrains commencent à réaménager leurs espaces. En 2022, plusieurs centaines de places doivent voir le jour dans le Grand Paris.



000YGA56n1WjaoVM\_LJ06-b-N0p080afPXEipVW\_QaT-Qun02-eE-PH0M2q0YH00eud0uTb0w0C0Mw

A Paris et à La Défense, les parkings vélos se développent. Certains ont même des casiers dédiés aux cyclistes. LP/Sébastien Compagnon

Thibault est contrarié. Malgré ses recherches, cet adepte du vélotaf, qui vient d'emménager dans le quartier des Batignolles, à Paris (XVII<sup>e</sup>), ne parvient pas à trouver un espace de stationnement sécurisé pour ses trois vélos. « Il n'y a aucun local à vélo dans ma résidence des années 1970, souffle-t-il. Il y a pourtant 50 box pour voitures dans les quatre niveaux du sous-sol ! J'ai écrit au syndic à ce sujet. On m'a répondu sèchement que les propriétaires des box n'en voulaient pas. Au nom de quoi seuls des véhicules encombrants et polluants auraient le droit de se garer dans mon immeuble ? »

Dans le Grand Paris, de nombreuses copropriétés rechignent encore à créer ou étendre les espaces pour garer les vélos. « C'est un sujet de tensions récurrent, alors que des solutions simples et pas très chères sont possibles », regrette Jean-Sébastien Catier, le président de l'association de cyclistes Paris en Selle.

Faute de solution à demeure, Thibault s'est renseigné sur les « vélobox » fermés, aménagés dans la rue par la Ville de Paris. Mais ils sont tous complets ou trop éloignés... Notre vélotafeur est donc allé voir sur le site Velhome.co, une plate-forme en ligne de mise en relation entre propriétaires de local vélo et cyclistes en manque de solutions. Déception là encore : le site ne compte à ce jour qu'une demi-douzaine de propositions dans Paris... Et aucune dans son quartier.

## Février 2022 | Partenariat Q-Park et IZIVIA

	Famille du média : Médias spécialisés grand public	15 Février 2022
	Audience : 2076921	Journalistes : -
www.turbo.fr	Sujet du média : Auto-Moto-Cyclo	Nombre de mots : 6802
		p. 1/3

### 4000 bornes de recharge dans les parkings Q-Park d'ici 2024



Grâce à un grand partenariat entre Q-Park et l'opérateur Izivia, pas parking publics urbains de France d'ici 2024, dont 1000 rien qu'en charge dans nos villes.

Au 31 décembre dernier, on recensait très exactement 53 667 point partenariat que viennent d'officialiser Q-Park et Izivia constitue une débute réellement l'essor des voitures électriques. Noué entre l'un d le leader de l'exploitation des solutions de charge ouvertes au public lui tout seul de 8% les capacités de charge en France par rapport au renforcer des zones d'une importance capitale en la matière.

#### Renforcer les centres-villes en solutions de

Les 240 parkings publics gérés actuellement par Q-Park se situent e villes. Celles qui concentrent le plus de véhicules, donc, et qui doit voitures électriques en adaptant leurs infrastructures. Les utilisateur points de charge et le partenariat entre les deux sociétés devrait per sont en effet souvent des particuliers qui garent leur automobile 2 à stationnement principalement la nuit ou encore, des employés de socié définie par Q-Park et Izivia consistera donc à équiper massivement comprise entre 7 et 22 kW, qui paraissent les plus pertinentes et ad

#### Quel prix pour ces futures bornes ?

Q-Park et Izivia donnent déjà des précisions sur le fonctionnement de ces futures bornes de recharge. Elles seront accessibles à tous soit via le pass Izivia, soit via le badge des sociétés concurrentes, ou encore sans badge en payant par carte bancaire à l'aide de son smartphone en flashant un QRcode présent sur la borne. Le tarif sera de 1€ TTC par charge, plus 30 centimes d'euro TTC le kWh. On parle ici du tarif pour les utilisateurs du pass Izivia : si vous vous servez d'un badge d'un autre opérateur de mobilité, ce dernier pourrait ajouter des frais additionnels. Notons par ailleurs que ces tarifs ne concernent que la charge électrique et s'additionnent aux frais de stationnement, que vous soyez abonné du parking ou simple visiteur. Les bornes fonctionneront sans réservation et elles seront nombreuses : après la construction des 1000 premières bornes en 2022 puis de 1500 autres bornes en 2023 et des 1500 bornes restantes en 2024, elles permettront d'arriver à une capacité de recharge pour véhicules électrique dans chacun des parkings de Q-Park (actuellement au nombre de 240 on le rappelle). Celles de 7 kW restitueront environ 50 kilomètres d'autonomie en une heure de charge, contre environ 150 kilomètres pour celles de 22 kW.



Les puissances de charge de ces nouvelles bornes iront de 7 à 22 kW. Et dans un second temps, des bornes de charge rapide pourraient se rajouter sur le réseau

#### La maintenance des bornes assurée par Izivia

Q-Park confie donc la gestion et la maintenance des bornes à Izivia, filiale d'EDF spécialisée depuis plus de 20 ans sur la recharge électrique automobile, qu'elle soit publique ou privée, en entreprise. L'opérateur garantira le bon fonctionnement des bornes avec une supervision en temps réel de l'état de fonctionnement des bornes, une hotline disponible 24h/24 en cas de problème, ainsi qu'un service d'intervention sur place dans les situations où la réparation à distance sera impossible. Et Izivia prendra également en charge les bornes électriques déjà installées dans les parkings Q-Park avant ce partenariat.

Mars 2022 | Chambéry

## VITRAGE CHANTIER

Mise en œuvre du verre fabriqué par Glasfabrik Lamberts et commercialisé par Glass Partners Solutions

### Verre coulé en forme de U pour un parking de Chambéry

La miroiterie de Chartreuse vient de terminer le parking aérien Q-Park Ravet, avenue des Ducs de Savoie à Chambéry (73). Au moindre rayon de soleil, la façade entière semble rayonner. Laurent Personnaz, directeur général de la miroiterie de Chartreuse (implantée à Voiron, en Isère), nous a détaillé les nombreuses contraintes auxquelles il a été confronté pour réaliser ce bâtiment sortant de l'ordinaire.

Le bâtiment est construit sur un terrain situé dans un quartier de logements et présente une forme quelque peu biscornue. Il est entouré respectivement, par une avenue, une rue partant de cette dernière et franchissant un pont sur la ligne SNCF de Chambéry à Turin (donc particulièrement fréquentée y compris la nuit par du fret), cette voie ferrée longeant la partie arrière du terrain.

#### Un an de pose

Le parking lui-même se compose d'une "rue" montante de 15 m de large pour le stationnement en épi des voitures et d'une descente rapide pour la sortie.

Les façades extérieures sont entièrement revêtues de "Linit", ce qui lui donne une belle unité et permet aussi la large pénétration de la lumière naturelle. Le Linit est un verre coulé en forme de U, émaillé sauf sur les ailes et trempé. En fonction de la forme du bâtiment, on trouve 2 200 volumes de différentes hauteurs allant jusqu'à 4,20 m et imposant 1 200 côtes différentes. Durée totale de la pose du Linit : un an.

#### Les contraintes internes au chantier

La première contrainte est venue d'une demande de l'architecte imposant que les pinces d'accroche des volumes verriers soient de lon-



gueur inférieure à 50 mm. Il a donc fallu faire valider un système spécifique avec une pince plus importante, revêtue d'EPDM pour maintenir le verre. Le contrôle de cette attache a été réalisé par le bureau Alpes Contrôle. Ce dernier a imposé des essais sismiques vu la situation géographique de Chambéry. Ces essais ont été réalisés par le CSTB à Marne-la-Vallée, qui a délivré un ATEX.

Les contraintes météorologiques ont aussi été prises en compte, en effet à Chambéry les températures varient de -15 °C à +35 °C. La deuxième contrainte est issue de la forme très spécifique du bâtiment lui-même qui a imposé, pour répondre à la diversité des côtes, trois jeux de production avant coupe, puis trempage et émaillage. Pour des raisons de fabrication, les lots ont été livrés par paire et ont entraîné une

découpe et un stockage chez la miroiterie de Chartreuse. Pour permettre le repérage des volumes, ils ont été identifiés par zones de pose.

#### 8 800 vis de fixation

L'adaptation aux deux matériaux de support : béton ou métal suivant les emplacements a entraîné l'utilisation de deux pièces de fixation différentes, ainsi que la réalisation de gabarits droits ou courbes. Les pattes de fixation sont inclinées car tous les volumes sont posés en biais, souvent les cales de pose sont en "queue de billard". Il a été nécessaire de trouver le couple de serrage idéal pour régler correctement les visseuses. En effet, 2 200 volumes différents représentent 8 800 vis de fixation et 8 800 vis de serrage des contre-plaques, d'où l'intérêt de trouver le bon serrage pour calibrer les visseuses.



#### PANNEAU DE CHANTIER

**Maître d'ouvrage :** Q-Park, Michèle Salvadoretti, directrice générale.

**Architectes :** Héraut Arnod Architectes à Paris, 95 et Grenoble, 38.

**Gros œuvre :** Entreprise Chenut à Bourgoin-Jallieu, 38.

**Serrurerie :** Entreprise Blanchet à Montbrison, 42.

**Vitrage :** Linit fabriqué par Glasfabrik Lamberts GmbH, à Munsweiler Allee, titulaire du label Ecoglass et commercialisé par GPS (Glass Partners Solutions) à Anglet, 64.

**Installation :** miroiterie de Chartreuse à Voiron, 38.



C'était la première fois que du verre profilé était mis en œuvre de manière inhabituelle et les deux chefs chargés d'affaires (gros œuvre et installation du verre) ont été extrêmement sollicités. Et néanmoins le bâtiment est une vraie réussite et une belle carte de visite pour la miroiterie de Chartreuse. ■

Juin 2022 | Antibes

## Antibes-Juan-les-Pins

# Q Park récupère le parking de la médiathèque en juin

**Conseil municipal** Ayant déjà en main plusieurs parkings de la ville, la société va se charger de celui-ci. Elle a remporté le marché face à l'exploitant précédent, Effia stationnement.

Puisance quatre. Dès le mois prochain, Q Park récupère la gestion du parking de la médiathèque. L'opérateur s'apprête ainsi à jouir d'un monopole sur Antibes puisqu'il est déjà lié par un contrat à la Ville pour celui du Pré-des-Pêcheurs, La Poste et les Frères-Olivier. Et ce, jusqu'au 17 novembre 2043 - on compte aussi, dans un autre contrat, le Parking Poirier. Lors du dernier conseil municipal, la majorité a annoncé que la société basée aux Pays-Bas a remporté le marché pour la structure installée sous Albert-Camus. Jusqu'à présent, c'était Effia qui était à la barre via une délégation de service public pour ce site ouvert en 2009 (1). Le contrat arrivant à son terme le 2 juin, une procédure a été lancée pour désigner le nouvel exploitant. Le sortant a présenté sa candidature, tout comme Interparking et donc Q Park qui a remporté le marché pour la structure de 193 places (dont cinq pour motos).

### « Géré aussi mal que les autres ? »

Un choix qui laisse dubitative Michèle Muratore : « Si l'on regarde les résultats des enquêtes de satisfaction des sites qu'ils gèrent on relève toujours les mêmes problèmes : la propreté, les machines à CB qui ne fonctionnent pas, les ascenseurs souvent en panne, des problèmes d'aération... » Pointant un « souci de qualité et sans doute un manque de personnel pour répondre aux demandes des usagers », l'élu d'opposition se réfère aux chiffres : « La satisfaction s'élève à 47 % au Pré-des-Pêcheurs, 38 % aux Frères-Olivier et 34 % à La Poste. » Pas assez pour se réjouir, trop pour ne pas



Le parking vit ses derniers jours entre les mains d'Effia.

(Photo M. D.)

s'inquiéter selon la représentante de La Gauche solidaire, écologiste et démocrate : « Comment sera géré celui de la médiathèque ? Aussi mal que les autres ? » Selon le maire Jean Leonetti, les prochaines études clients devraient donner de meilleurs chiffres : « Nous avons tiré des enseignements de nos expériences. La qualité sera plus élevée qu'avant »

Ce serait d'ailleurs ce critère qui aurait fait pencher la balance en plus de la politique tarifaire selon le premier magistrat qui, aux termes des négociations a obtenu que le délégataire ne demande aucune compensation des gratuits. Alors qu'aujourd'hui, la Ville doit 60 000 euros par an à Effia. Concernant les redevan-

ces, elles devraient être de l'ordre de 110 000 euros par an pour la commune (2). Soit cinq fois plus que la somme actuelle : à savoir 20 000 euros par an. Bref, l'opération est gagnante pour la collectivité.

### Deuxième heure gratuite mercredi et dimanche

Et pour les clients ? Si depuis son ouverture en 2009 les tarifs ont augmenté (voir encadré), l'offre d'abonnement proposée par le nouveau délégataire est à « tarification éponyme à l'actuelle ». Sinon, la première heure reste gratuite et la deuxième également (3) le samedi. Nouveauté : le mercredi et le dimanche sont

ajoutés à cette offre. Ensuite ? « Le maintien de la tarification de l'heure de stationnement qui suit la première heure, sans actualisation pendant la durée du contrat ». Et après, continue la « tarification progressive au quart d'heure » avec un plafond de 4,50 euros pour les quinze premières minutes après la deuxième heure gratuite.

**MARGOT DASQUE**  
mdasque@nicemath.fr

1. À l'époque, Effia a réalisé 55 000 euros de travaux d'équipement et a participé à hauteur de 1,1 million d'euros à l'investissement initial du parking ; il restait près de 4 millions à la charge de la Ville et quelque 20 millions à la Casa.
2. L'investissement de la société s'élève à 500 000 euros sur les dix ans de contrat.
3. Hors juillet et août.

### C'était moins cher avant ?

Tout augmente et n'en finit pas d'augmenter. Bienvenue en 2022. Mais, au final, est-ce que c'était vraiment moins cher avant ? En retrouvant les tarifs du parking de la médiathèque à son ouverture en 2009 on peut se faire une petite idée... De 0 à 30 minutes : 0,50 euro, de 30 mn à 1 heure : 1,60 euro, de 1 h à 2 h : 3 euros, 1 euro par tranche supplémentaire d'une heure : 1 euro, les 12 heures : 13 euros et de 12 heures à 24 heures : 15 euros.

Aujourd'hui, la tarification au quart d'heure s'applique. Donc logiquement, ça grimpe. Si avant 1 h 15 de stationnement c'est gratuit, on atteint directement 2,40 euros. Pour s'acquitter donc de 5,40 euros pour 2 heures 45 contre 4 euros en 2009. Donc techniquement : oui, c'est plus cher si l'on prend la dernière partie de l'heure facturée. Logique.

À noter : à l'ouverture du parking, la demi-heure gratuite a été volontairement supprimée pour cette structure. La croyance d'alors était la suivante pour la municipalité comme indique dans nos colonnes juste avant l'accueil des premiers automobilistes : « Nous avons pensé qu'il valait mieux étaler le prix dans la durée, compte tenu du fait que très probablement le parking de la médiathèque sera utilisé par les usagers de la médiathèque, et qu'en conséquence la durée de lecture ou de séjour dépasse en règle générale la demi-heure... »

Décembre 2022 | Chambéry

## Architecture & technique

### Équipement

## Une rampe entre ville et montagne

En Savoie, l'agence Hérault-Arnod a fait d'un parking silo un parcours ascensionnel à travers les strates du paysage.



**A**u bout de la voie qui part du château des Ducs de Savoie et passe par la célèbre fontaine des Eléphants, le parking silo Ravet constitue un repère à un endroit où le tissu urbain commence à se déstructurer, et offre une alternative au stationnement en plein air qui défigure le centre-ville de Chambéry (Savoie). Son volume ondulant, habillé de lames de verre ondulantes, ressemble, sur fond de paysage montagnard, à un bloc de glace sculpté par le vent. Avec son enveloppe striée de brise-soleil, l'édifice évoque de loin un musée, une bibliothèque ou le siège d'une administration. Il faut se rapprocher pour distinguer les voitures qu'il abrite.



C'est l'effet que les architectes ont recherché pour que ce parking silo de 499 places, au volume nécessairement imposant,

s'inscrive dans la ville à la manière d'un équipement public. L'intervention artistique dont il est le support concourt à cet objectif. Co-conçue avec l'artiste néerlandais Krijn de Koning, une boîte rouge et vitrée, en porte-à-faux de cinq mètres sur la façade, constitue un belvédère abrité, ouvert à qui souhaite contempler le grand paysage de Chambéry. « Nous l'avons placé dans l'axe de la voie historique pour qu'il y ait un marqueur d'architecture contemporaine au bout de la séquence patrimoniale », précise l'architecte Isabel Hérault.

Par son style constructiviste, jusqu'à la nuance de rouge choisie, l'ouvrage est en filiation directe des fameuses « folies » conçues en 1987 par l'architecte Bernard Tschumi pour le parc de la Villette à Paris. À l'origine, ce belvédère disposé dans l'axe du château des Ducs de Savoie devait être accessible directement depuis l'espace public, sans avoir à passer par le parking. C'était avant que la réglementation incendie n'en décide autrement... Témoin de cette intention première, le petit jardin en gradins qui jouxte le bâtiment, et qui devait au départ se raccorder à l'escalier extérieur. C'est finalement via le deuxième étage du parking qu'on emprunte ce drôle d'escalier greffé à la façade comme une mystérieuse extrusante.

**Une balade en pente douce.** « L'idée est d'offrir une grande promenade en voiture, très fluide. Elle permet au fur et à mesure de l'avancée de percevoir la ville différemment entre les lames de verre, depuis le rez-de-rue jusqu'à la terrasse, au dernier niveau du parking, où le paysage de Chambéry se dévoile à 360°, entouré de ses collines et de ses montagnes », explique l'architecte. Composées à 6% de verre recyclé, ces lames sont fixées d'une dalle à l'autre suivant un angle à 45°; elles ménagent entre elles des vides interstitiels qui équivalent à la moitié de la surface totale de l'enveloppe, afin que le parking soit considéré comme extérieur au regard de la réglementation incendie.

Au lieu d'être horizontal comme c'est souvent le cas, chaque niveau se déploie en pente douce de 5%, avec paliers aux angles. L'ensemble du bâtiment forme alors une gigantesque rampe qui



Annexe J : Engagement de la Direction en matière de QSE

## Engagement de la Direction 2019 – 2023

(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)

« Réinventer notre métier pour créer de la valeur ajoutée sur le marché du stationnement.

Challengeur du marché, Q-Park France met toute son énergie pour réinventer son métier, bâtir une croissance durable et s'engager toujours plus auprès de ses donneurs d'ordre d'une part, et des utilisateurs finaux d'autre part.

Dans le cadre de cette démarche pour atteindre ce résultat, nous cherchons à créer de la valeur dans une optique socialement responsable. Ainsi :

- I Nous créons de la valeur patrimoniale sur le marché en construisant des ouvrages d'exception et en déployant un service de stationnement de haut niveau, contribuant à l'amélioration de la qualité de vie en centre-ville ;
- I Nous créons de la valeur d'usage, en proposant des services innovants qui facilitent la vie des consommateurs ;
- I Nous créons de la valeur sociétale, en nous positionnant comme les partenaires de la mobilité urbaine.

Avec cette stratégie, Q-Park s'inscrit dans une dynamique fondamentale de croissance et de création de valeur. Notre ambition est de réinventer le métier du stationnement et l'inscrire dans la société actuelle ».

Pour assurer l'efficacité de cette stratégie et atteindre ses objectifs, Q-Park a pris l'engagement de mettre en œuvre et de déployer un système de management intégrant les exigences des référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

C'est avec l'implication et la contribution de tous les Q-Parkers que nous réaliserons ce projet.

Ce management renforcé sur la performance et notre anticipation des besoins à venir nous permettra de réussir sur la voie d'un développement durable et efficace.

La Direction Générale charge le Responsable QSE du pilotage de cette démarche.



**Michèle Salvadoretti**  
**Directeur Général**

Issy les Moulineaux, le 1<sup>er</sup> janvier 2023

Annexe K : La politique QSE de Q-Park

## Politique de management QSE

*(Extrait du manuel de management QSE version 10/2020)*

- I Garantir la pérennité et le développement de Q-Park, en :
  - I Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
  - I Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
  - I Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
  - I Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
  - I Harmonisant nos pratiques.
  
- I Intégrer la dimension environnementale, en :
  - I S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
  - I Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
  - I Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
  - I Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
  - I Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
  - I Assurant la veille réglementaire
  
- I Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :
  - I Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
  - I Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
  - I Travaillant avec un système d'information commun
  - I Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
  - I S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
  - I Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.
  
- I Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :
  - I Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
  - I Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
  - I Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
  - I Gérant les habilitations et les plans de prévention
  - I Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire
  
- I Surveiller et améliorer l'organisation mise en place :
  - I Organisant régulièrement des audits et contrôles
  - I Suivant et comparant les bonnes pratiques
  - I Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation
  
- I Assurer la sécurisation des informations en :
  - I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
  - I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

Annexe L : La démarche QSE au quotidien chez Q-Park

## Les engagements QSE de Q-Park se concrétisent de la conception d'un parking jusqu'à son utilisation au quotidien

- I Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :
  - I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
  - I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDS + détection)
  - I Mise en place de jalonnement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
  - I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
  - I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
  - I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
  - I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
  - I ...
  
- I Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :
  - I De maîtriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
  - I De suivre et de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
  - I De limiter les déchets et d'en maîtriser la gestion.
  - I De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles
  
- I Nous suivons également les aspects santé et sécurité en nommant des coordinateurs sécurité prévention de la santé (CSPS) chargé de suivre l'intégralité du chantier.
  
- I Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonnement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.
  
- I Tous nos sites sont équipés de matériels permettant d'assurer une télégestion à distance, garantissant ainsi la meilleure sécurité et qualité de service 24/7.
  
- I Pour garantir notre conformité vis-à-vis de la réglementation et le meilleur niveau de sécurité possible, la maintenance de l'ensemble de nos sites est pilotée par une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le suivi des dossiers intégré dans une GED (Gestion Electronique des Documents).
  
- I Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybrides, pour limiter notre impact lors de nos déplacements inter-sites.

I Au quotidien, pour assurer la meilleure expérience de nos parkings :

Nos collaborateurs sont formés chaque année. En 2021, 5 281 heures de formation dont 4 345 heures consacrées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...

- I Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- I Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- I Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- I Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les consommations d'énergie, limitant ainsi l'impact sur l'environnement.
- I Nous réalisons des centaines d'audits sur l'ensemble de nos sites, audits de nettoyage, audits matériels, audits techniques de conformité, audits qualité de service, ...
- I Nous suivons la satisfaction de nos clients par la réalisation d'enquêtes sur tous nos parkings.
- I Nous intégrons la culture et le patrimoine dans nos parkings avec l'insertion d'œuvre d'art, la préservation des découvertes archéologiques ou bien encore le mécénat.
- I Nous créons des partenariats locaux gagnant-gagnant avec les entreprises de proximités.
- I Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.

